

Universidad Carlos III de Madrid – Escuela Politécnica Superior

Departamento de Ingeniería Mecánica. Área de Ingeniería de
Organización.

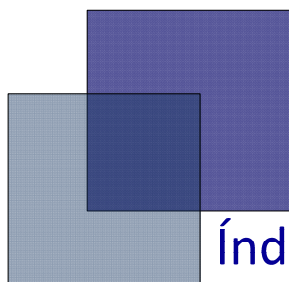
Proyecto Fin de Carrera.



**Plan de Viabilidad del Parador de
Turismo de Muxía.**

Autor: Jesús Carlos Ortega Gutiérrez.

Tutor: Antonio Manuel García Martín.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Índice del Proyecto

	<u>Página:</u>
Índice de Imágenes:	14
Índice de Tablas:	17
Índice de Gráficos:	22
Lista de Acrónimos:	24
Agradecimientos:	25

Capítulo I: Introducción al Plan de

<u>Negocios:</u>	26
1.1. Paradores de Turismo.	26
1.1.1. Características de Paradores de Turismo.	27
1.1.2. Historia de Paradores de Turismo.	29
1.1.3. Paradores de Turismo en la actualidad.	32
1.1.3.1. ¿Quiénes gestionan Paradores de Turismo?	39
1.1.3.2. Rentabilidad de Paradores de Turismo.	40
1.1.3.3. Nuevos modelos de negocio.	42
1.1.4. Plan estratégico 2009-2012.	44
1.2. Parador de Turismo de Muxía.	45
1.2.1. La Costa da Morte.	45
1.2.2. Cronología del Proyecto.	46
1.2.3. Muxía	52
1.2.3.1. Muxía: Monumentos históricos.	52
1.2.3.2. Muxía: Patrimonio Natural y Playas.	59



	<u>Página</u>
1.2.3.3. Muxía: La Romería de Nosa Señora de la Barca	63
1.3. La idea.	64
1.3.1. ¿Se trata de una idea realista?	64
1.3.2. ¿Es viable económicamente?	65
1.3.3. ¿Es asumible económicamente?	65
1.3.4. ¿Su rentabilidad justifica la inversión?	65
Capítulo II: Estudio de Mercado	66
2.1. El turismo en España:	67
2.1.1. El turismo exterior de España.	67
2.1.2. El turismo interior de España.	72
2.2. Galicia como destino turístico.	74
2.2.1. Plan de acción del Turismo en Galicia (2010-2013)	75
2.3. El turismo en la región de la Costa da Morte.	78
2.3.1. El turismo en la región de la Costa da Morte: Turistas Exteriores.	79
2.3.2. El turismo en la región de la Costa da Morte: Turistas Interiores.	80
2.4. ¿Cómo será el cliente del Parador de Muxía?	82
2.5. Evolución del mercado turístico Español	82
2.5.1. Evolución del mercado turístico Español: Mercado Interior.	82
2.5.2. Evolución del mercado turístico Español: Mercado Exterior.	84
2.6. Análisis de la competencia.	85
2.6.1. La competencia de la Costa da Morte.	86
2.6.1.1. Identificación de la competencia de la Costa da Morte.	86



	<u>Página</u>
2.6.1.2. Características de la competencia de la Costa da Morte.	91
2.6.1.3. Ventajas e inconvenientes de la competencia.	91
2.6.1.4. Reacción de la competencia de la Costa da Morte ante la construcción del Parador.	93
2.6.2. La competencia por servicio	94
2.6.2.1. Balneario de Guitiriz.	94
2.6.2.2. Balneario de Isla la Toja.	95
2.6.2.3. Gran Hotel Lugo Centro Spa	96
2.6.2.4. Vila Termal Lobios	98
2.6.2.5. Balneario de Mondariz	99
2.6.2.6. Augusta Spa Resort	100
2.6.2.7. Gran Hotel La Toja	101
2.6.2.8. Hotel Talaso Atlántico	102
2.6.2.9. Hotel Bienestar Moaña	103
2.6.2.10. Talaso Hotel Louxo La Toja	104
2.6.2.11. Hotel Carlos I	105
2.6.2.12. Gran Talaso Hotel Sanxexo	106
2.6.2.13. Nagari Gran Hotel Boutique & Spa	107
2.6.2.14. Características de la competencia por servicio	108
2.6.2.15. Ventajas e inconvenientes de la competencia por servicio.	108
2.6.2.16. Reacción de la competencia por servicio ante la construcción del Parador.	111
2.7. Análisis DAFO del Parador de Muxía.	111
2.8. Objetivos comerciales.	113
2.8.1. Objetivos de la organización	114
2.8.1.1. Misión del Parador	114
2.8.1.2. Objetivos a Corto Plazo	114
2.8.1.3. Objetivos a Largo Plazo	115



	<u>Página</u>
Capítulo III: Plan de Marketing	116
3.1. La primera P del Marketing: El Producto.	117
3.1.1. ¿Qué actividad realizará el Parador de Muxía?	118
3.1.2. ¿Qué deseo o necesidad satisfará el Parador de Muxía?	118
3.1.3. Principales atributos y características del Parador de Muxía.	120
3.1.4. Servicios que ofrecerá el Parador de Muxía.	121
3.1.5. Diferencias respecto a la competencia.	123
3.1.6. ¿Por qué invertir en la construcción de un nuevo Parador?	124
3.1.7. ¿A quién va dirigido el servicio del Parador de Turismo?	124
3.1.8. Legislación vigente y normativa jurídica.	125
3.1.8.1. Decreto 3787/70 Decreto sobre infraestructura mínima requerida de alojamientos turísticos.	125
3.1.8.2. Orden 15/09/1978 Orden Ministerial por la cual se dictan las normas sobre el régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos.	126
3.1.8.3. Decreto 267/1999 de la Xunta de Galicia: Ordenación de establecimientos hoteleros.	127



Página

3.1.8.4. Ley 5/1995 de la Xunta de Galicia: Regulación de aguas minerales, termales y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia.	128
3.1.8.5. Orden del ministerio del interior 1922/2003 sobre Libros-Registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos hostelería y otros análogos.	128
3.2. La segunda P del Marketing: El Precio.	129
3.3. La tercera P del Marketing: Promoción.	133
3.3.1. Actos, Ruedas de Prensa y Entrevistas.	133
3.3.2. Revista "Paradores"	135
3.3.3. Campañas de comunicación y acuerdos comerciales.	136
3.3.4. Página Web de Paradores de Turismo.	137
3.3.5. Paradores TV	137
3.3.6. Paradores en Activo.	138
3.4. La cuarta P del Marketing: Place (Emplazamiento)	139
3.5. Feedback en las estrategias comerciales del Parador de Muxía.	142



	<u>Página</u>
<u>Capítulo IV: Medios y procesos técnicos:</u>	144
4.1. Gestión de los aprovisionamientos.	145
4.1.1. Proceso de selección de proveedores	145
4.1.2. Formato de licitaciones.	149
4.1.3. Relación con los proveedores.	150
4.1.4. Nuevas formas de relación con los proveedores: Facturación electrónica.	151
4.2. Instalaciones del Parador.	152
4.2.1. Habitaciones del Parador.	153
4.2.2. Habitaciones adaptadas.	155
4.2.3. Salones del Parador.	156
4.2.4. Recepción.	157
4.2.5. Restaurante-bar.	159
4.2.6. Cocina.	160
4.2.7. Centro de Talasoterapia.	161
4.2.8. Lavandería	163
4.3. Procesos Productivos.	164
4.3.1. Recepción del Parador.	164
4.3.1.1. Funciones de la recepción del Parador.	164
4.3.1.2. Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: El Proceso de Reserva.	166
4.3.1.3. Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: Check-in de los clientes.	167
4.3.1.4. Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: Check-out de los clientes.	169



	<u>Página</u>
4.3.2. El Departamento de Pisos del Parador.	171
4.3.2.1. Funciones del Departamento de Pisos.	171
4.3.2.2. Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Limpieza y acondicionamiento de la habitación.	172
4.3.2.3. Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Cobertura de las habitaciones.	176
4.3.2.4. Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Revisión de las habitaciones.	177
4.3.3. El restaurante-comedor del Parador:	180
4.3.3.1. Funciones del Departamento Comedor del Parador.	180
4.3.3.2. Descripción de los procesos más importantes del Departamento de Comedor: Servicio de habitaciones.	181



	<u>Página</u>
4.3.3.3. Descripción de los procesos más importantes del Departamento de Comedor: Servicio de Restauración.	183
4.3.4. El Departamento de Cocina del Parador de Turismo.	185
4.3.4.1. Introducción al Dept. de Cocina del Parador de Turismo.	185
4.3.4.2. Funcionamiento del Dept. de Cocina del Parador de Turismo.	187
4.3.5. El Departamento de Mantenimiento y Seguridad del Parador de Turismo.	189
4.3.5.1. Introducción al Departamento de Mantenimiento y Seguridad del Parador de Turismo.	189
4.3.5.2. Subdepartamento de Mantenimiento del Parador de Turismo.	189
4.3.5.3. Subdepartamento de Seguridad del Parador de Turismo.	194
4.4. Gestión de la Calidad.	196
4.4.1. Renovación de la red.	197
4.4.2. Plan de Accesibilidad Universal.	197
4.4.3. Proyecto de Restauración.	199
4.4.4. Proyectos de Alojamiento.	200
4.4.5. Aplicación de las normas UNE 18/2001 e ISO 9001.	201



Capítulo V: Gestión de los Recursos

<u>Humanos</u>	202
5.1. Recursos Humanos en Paradores de Turismo	203
5.1.1. Plantilla Paradores de Turismo.	203
5.1.2. Convenio Colectivo de Paradores de Turismo.	203
5.1.2.1. Categorías Profesionales.	205
5.1.2.2. Salarios en función de las categorías profesionales;.....	207
5.1.3. Políticas de formación de personal de Paradores de Turismo.	210
5.1.4. Políticas de reclutamiento de Paradores de Turismo.	211
5.1.5. Políticas de motivación de personal en Paradores de Turismo.	212
5.2. Recursos Humanos en el Parador de Turismo de Muxía.	213
5.2.1. Recursos Humanos en Área Funcional Primera.	214
5.2.1.1. Jefe/a de Recepción y Conserjería.	215
5.2.1.2. Subjefe/a de Recepción y Conserjería.	216
5.2.1.3. Recepcionista.	216
5.2.1.4. Conserje.	217
5.2.1.5. Ayudante de Recepcionista.	217
5.2.1.6. Jefe/a de Administración.	218
5.2.1.7. Administrativo.	218
5.2.1.8. Vendedor/a de Tienda.	219
5.2.1.9. Ayudante de Administración.	220



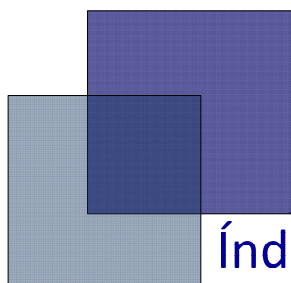
	<u>Página</u>
5.2.2. Recursos Humanos en el Área	
Funcional Segunda.	220
5.2.2.1. Jefe/a de Cocina.	221
5.2.2.2. Jefe/a de Catering.	222
5.2.2.3. Jefe/a de Economato.	222
5.2.2.4. Cocinero/a.	223
5.2.2.5. Repostero/a.	223
5.2.2.6. Ayudante de Cocina.	224
5.2.2.7. Ayudante de Economato.	224
5.2.3. Recursos Humanos en el Área	
Funcional Tercera.	225
5.2.3.1. Jefe/a de Comedor.	225
5.2.3.2. Camarero/a.	226
5.2.3.3. Sumiller.	226
5.2.3.4. Barman/Barwoman.	227
5.2.4. Recursos Humanos del Área	
Funcional Cuarta.	227
5.2.4.1. Gobernante/a.	228
5.2.4.2. Subgobernante/a.	228
5.2.4.3. Camarero/a de Pisos.	229
5.2.4.4. Encargado/a de Lavandería.	230
5.2.4.5. Camarero/a de Lavandería.	231
5.2.5. Recursos Humanos en Área	
funcional Quinta.	231
5.2.5.1. Jefe/a de Mantenimiento.	232
5.2.5.2. Oficial de Mantenimiento.	232
5.2.6. Recursos Humanos en el Área	
Funcional Sexta.	233
5.2.7. El Director/a del Parador de	
Turismo.	235
5.3. Salarios anuales de Personal	
Estimados	235



	<u>Página</u>
Capítulo VI: Estudio Financiero	237
6.1. Estructura Financiera	238
6.1.1. Inversión Inicial.	238
6.1.2. Balance Inicial.	241
6.2. Estimación de Costes.	243
6.2.1. Estimación de Costes de bebidas en el bar y minibares de la habitación.	243
6.2.2. Estimación de los Costes de Energía.	244
6.2.3. Estimación de los Costes de Aguas en el Parador.	248
6.2.4. Estimación de los Costes de Combustibles en el Parador.	250
6.2.5. Estimación de Coste de Comida y Bebida en el Restaurante.	251
6.2.6. Estimación de los Costes de Amenities.	252
6.2.7. Impuestos Municipales del Ayuntamiento de Muxía.	253
6.2.8. Gastos de Mantenimiento.	254
6.2.9. Gastos de Personal.	255
6.2.10. Otros Gastos.	255
6.3. Análisis de sensibilidad de la rentabilidad del Parador en función de la demanda.	255
6.3.1. Introducción al análisis de sensibilidad.	255
6.3.2. El cliente estándar Alojado.	257
6.3.3. Otros clientes del Parador.	259
6.3.4. Análisis de Sensibilidad: Estudio de Escenarios.	260
6.3.4.1. Estudio de Sensibilidad: Datos pase para la previsión de la demanda.	260



	<u>Página</u>
6.3.4.2. Escenario Probable: Demanda según lo previsto	261
6.3.4.3. Escenario Probable: Estudio de Rentabilidad.	269
6.3.4.4. Escenario Pesimista: Demanda base menor de lo previsto.....	270
6.3.4.5. Escenario Pesimista: Estudio de Rentabilidad.	279
6.3.4.6. Escenario Optimista: Demanda base mayor de lo previsto.....	279
6.3.4.7. Escenario Optimista: Estudio de Rentabilidad.	288
6.4. Análisis Financiero.	288
<u>Capítulo VII: Forma Jurídica y tramitación</u>	290
7.1. Contrato de Gestión de Paradores de Turismo.	290
7.2. Pliego de concesión de uso y ocupación de los edificios e instalaciones de Paradores de Turismo.	293
7.3. La Dirección de Paradores de Turismo.	302
7.4. Documentación necesaria para la apertura de un hotel en Galicia.	303
<u>Apéndice 1:</u> Normativa Jurídica de Interés.	306
<u>Apéndice 2:</u> Convenio Colectivo de la Empresa Paradores de Turismo.	355
Bibliografía.	396



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Índice de Imágenes.

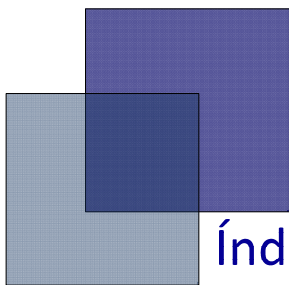
<u>Lista de Imágenes:</u>	<u>Página</u>
<u>Imagen 1:</u> Lista de tarifas del Parador de Antequera para el puente de San José año 2011.	28
<u>Imagen 2:</u> Don Benigno de la Vega Inclán. Fundador de la Red de Paradores Nacionales	29
<u>Imagen 3:</u> Parador nacional de Gredos	29
<u>Imagen 4:</u> Parador nacional de Granada situado en el interior del complejo de la Alhambra	31
<u>Imagen 5:</u> Esquema de la estructura formal de la alta dirección de Paradores de Turismo	39
<u>Imagen 6:</u> Esquema de la estructura formal de un Parador de Turismo	40
<u>Imagen 7:</u> Fotografía de la página web de Paradores de Turismo dedicada a los Paradores Museo.	44
<u>Imagen 8:</u> Mapa de la región de La Costa da Muerte	46
<u>Imagen 9:</u> Punta Lourido	48
<u>Imagen 10:</u> Alfonso Panela	49
<u>Imagen 11:</u> Maqueta del futuro Parador de Muxía	50
<u>Imagen 12:</u> El Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, coloca la primera piedra del Parador de Muxía	51
<u>Imagen 13:</u> Iglesia de Santa María.....	53
<u>Imagen 14:</u> Santuario de Virgen de la Barca	54
<u>Imagen 15:</u> Piedra de Abalar	55



<u>Lista de Imágenes:</u>	<u>Página</u>
<u>Imagen 16:</u> Piedra dos Candris	56
<u>Imagen 17:</u> Monasterio de Moraime	57
<u>Imagen 18:</u> San Martiño de Ozón	59
<u>Imagen 19:</u> Pazo de Ozón.	59
<u>Imagen 20:</u> Cabo de Touriñan	60
<u>Imagen 21:</u> La entrada de la Busherana	62
<u>Imagen 22:</u> La Playa de Nemiña.	63
<u>Imagen 23:</u> Mapa de Galicia con la ubicación de la competencia por servicio y del Parador de Muxía. Detalle de la zona de las Rías Baixas.	110
<u>Imagen 24:</u> La Pirámide de Maslow	119
<u>Imagen 25:</u> Ejemplo de nota de prensa de Paradores de turismo.	134
<u>Imagen 26:</u> Artículo de la revista “Paradores”	135
<u>Imagen 27:</u> Fotograma del video de promoción del Spa de Alcalá de Henares.	136
<u>Imagen 28:</u> Imagen de la página de “Paradores TV”	137
<u>Imagen 29:</u> Imagen de la página Paradores Activo.	138
<u>Imagen 30:</u> Localización del Parador de Muxía	140
<u>Imagen 31:</u> Parte de los planos del futuro Parador de Muxía.	141
<u>Imagen 32:</u> Habitación del Parador de Cáceres	153
<u>Imagen 33:</u> Recepción Parador de Antequera.	158
<u>Imagen 34:</u> Habitación del Parador de Alcalá de Henares.	172



<u>Lista de Imágenes:</u>	<u>Página</u>
<u>Imagen 35:</u> Instalaciones que competen al Departamento de Cocina del Parador de Muxía más el flujo de alimentos.	186
<u>Imagen 36:</u> Licitación para la restauración de una lámpara en el Parador de Cáceres.	194
<u>Imagen 37:</u> Descripción y Menú de la II Jornada Gastronómica del Botillo y la Androlla.	200
<u>Imagen 38:</u> Esquema de la estructura funcional primera del Parador Nacional de Muxía.....	215
<u>Imagen 39:</u> Esquema de la estructura funcional segunda del Parador Nacional de Muxía.....	221
<u>Imagen 40:</u> Esquema de la estructura funcional tercera del Parador Nacional de Muxía.	225
<u>Imagen 41:</u> Esquema de la estructura funcional cuarta del Parador Nacional de Muxía.....	228
<u>Imagen 42:</u> Esquema de la estructura funcional quinta del Parador Nacional de Muxía.	231
<u>Imagen 43:</u> Ratios de consumo eléctrico de un hotel según categoría y zona climática donde se halla.	245
<u>Imagen 44:</u> Tarifas eléctricas para baja tensión en el 2011 según potencia contratada y consumo eléctrico.	246
<u>Imagen 45:</u> Ratios de consumo de agua de un hotel según categoría y zona climática donde se halla.	248
<u>Imagen 46:</u> Ratios de consumo de combustible de un hotel según categoría y zona climática donde se halla.	250
<u>Imagen 47:</u> Área de control de las distintas Direcciones de Zonas.	303



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Índice de Tablas.

<u>Lista de Tablas:</u>	<u>Página</u>
<u>Tabla 1:</u> Resultados financieros de los últimos años de Paradores.	41
<u>Tabla 2:</u> Cronología del Proyecto del Parador de Muxía.	51
<u>Tabla 3:</u> Actividad que realizan los turistas extranjeros cuando visitan España.	71
<u>Tabla 4:</u> Alojamiento en la Comarca de Finisterra y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento.	87
<u>Tabla 5:</u> Alojamiento en la Comarca de Bergatiños y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento.	88
<u>Tabla 6:</u> Alojamiento en la Comarca de Tierras Soleras y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento.	89
<u>Tabla 7:</u> Alojamiento en la Comarca de Muros y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento.	90
<u>Tabla 8:</u> Ventajas e inconvenientes del Parador ante los distintos tipos de competencia local.	92
<u>Tabla 9:</u> Análisis DAFO del Parador de Muxía.	113
<u>Tabla 10:</u> Tipos de habitaciones en el Parador de Costa da Morte.	122
<u>Tabla 11:</u> Precio de las distintas habitaciones en los paradores de Pontevedra, Cambados, Ribadeo, Gijón, Ferrol y Baiona.	130



<u>Lista de Tablas:</u>	<u>Página</u>
<u>Tabla 12:</u> Precio de las distintas habitaciones y balneario en los paradores de Alcalá de Henares, El Saler, La Granja de San Idelfonso, Santo Estevo y Vielha.	131
<u>Tabla 13:</u> Precio de las distintas habitaciones del Parador de Muxía y del establecimiento de Talasoterapia.	131
<u>Tabla 14:</u> Componentes principales del mantenimiento en un establecimiento hotelero.	190
<u>Tabla 15:</u> Categorías principales en un Parador de Turismo.	206
<u>Tabla 16:</u> Salario en función de la categoría profesional.	207
<u>Tabla 17:</u> Coeficientes empleados para obtener del Tiempo Efectivo de trabajo.	208
<u>Tabla 18:</u> Complemento por discapacidad.	210
<u>Tabla 19:</u> Número de terapeutas en función de la estación del año, del día y de las horas.	234
<u>Tabla 20:</u> Gastos anuales en Salarios de Personal Estimados.	236
<u>Tabla 21:</u> Estudio de la inversión inicial.	240
<u>Tabla 22:</u> Balance Inicial.	242
<u>Tabla 23:</u> Coste del kWh y del kW de potencia contratado por año para los próximos años.	247
<u>Tabla 24:</u> Coste eléctrico anual fijo para los tres primeros años de funcionamiento del Parador.	247
<u>Tabla 25:</u> Coste del m ³ de agua previsto para los próximos años.	249



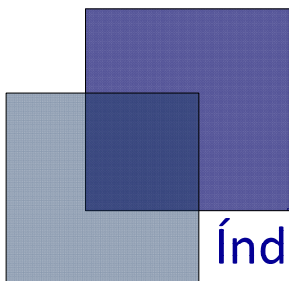
<u>Lista de Tablas:</u>	<u>Página</u>
<u>Tabla 26:</u> Coste del agua fijo previsto para los primeros años de funcionamiento del Parador.	249
<u>Tabla 27:</u> Coste del Gas Natural fijo y variable previsto para los tres primeros años de funcionamiento del Parador.	251
<u>Tabla 28:</u> Variación de los costes e ingresos medios en función de la inflación.	252
<u>Tabla 29:</u> Previsión de los costes e ingresos medios por comida para los tres primeros años de funcionamiento del Parador.	252
<u>Tabla 30:</u> Lista de precios de Amenities de las habitaciones de Paradores.	253
<u>Tabla 31:</u> Estimación del coste de reponer los Amenities los tres primeros años de funcionamiento del Parador.	253
<u>Tabla 32:</u> Número de turistas españoles y extranjeros que visitaron la Costa da Morte.....	260
<u>Tabla 33:</u> Número de turistas españoles y extranjeros que se prevé que visiten la Costa da Morte en el año 2011.	261
<u>Tabla 34:</u> Crecimiento previsto del Turismo previsto para los próximos años.	261
<u>Tabla 35:</u> Número de turistas previstos que visiten la Costa da Morte.....	262
<u>Tabla 36:</u> Número de turistas que se espera que visiten el parador en el escenario normal.....	263
<u>Tabla 37:</u> Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario probable para el año 2014:.....	264
<u>Tabla 38:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2014.	266



<u>Lista de Tablas:</u>	<u>Página</u>
<u>Tabla 39:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2015.	267
<u>Tabla 40:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2016.	268
<u>Tabla 41:</u> Rentabilidad del Parador en el escenario normal.	270
<u>Tabla 42:</u> Crecimiento previsto, en el escenario pesimista, de turistas.	270
<u>Tabla 43:</u> Número de turistas que prevemos que visiten la Costa da Morte en condiciones pesimistas.	271
<u>Tabla 44:</u> Número de turistas que visitan el Parador en condiciones pesimistas.	272
<u>Tabla 45:</u> Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario pesimista en el año 2014.	274
<u>Tabla 46:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario pesimista para el año 2014.	276
<u>Tabla 47:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario pesimista para el año 2015.	277
<u>Tabla 48:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario pesimista para el año 2016.	278
<u>Tabla 49:</u> Rentabilidad Parador en el escenario pesimista.	279
<u>Tabla 50:</u> Crecimiento previsto, en el escenario optimista, de turistas.	280
<u>Tabla 51:</u> Número de turistas que prevemos que visiten la Costa da Morte en condiciones optimistas.	281



<u>Lista de Tablas:</u>	<u>Página</u>
<u>Tabla 52:</u> Número de turistas que visitan el Parador en condiciones optimistas.	282
<u>Tabla 53:</u> Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario optimista para el año 2014.	283
<u>Tabla 54:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario optimista para el año 2014.	285
<u>Tabla 55:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario optimista para el año 2015.	286
<u>Tabla 56:</u> Cuenta de pérdidas y ganancias para el Parador en el escenario optimista para el año 2016.	287
<u>Tabla 57:</u> Rentabilidad Parador en el escenario optimista.	288



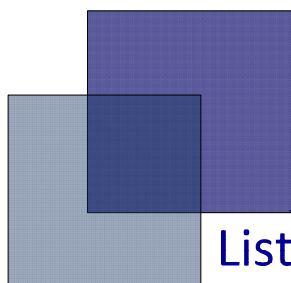
Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Índice de Gráficos.

<u>Lista de Gráficos:</u>	<u>Página</u>
<u>Gráfico 1:</u> Número de millones de visitantes extranjeros, durante el año 2010, en los 10 países más importantes del sector.	68
<u>Gráfico 2:</u> Motivos de los extranjeros para viajar a España.....	69
<u>Gráfico 3:</u> Motivo de los extranjeros para viajar internacionalmente.	69
<u>Gráfico 4:</u> Compañeros de viajes.	71
<u>Gráfico 5:</u> Número de viajes, en media, que realizan los españoles dentro de España cada mes.....	72
<u>Gráfico 6:</u> Motivo de los españoles para viajar a España.	73
<u>Gráfico 7:</u> Número de turistas extranjeros que en los últimos tres años han visitado la Costa da Morte.	80
<u>Gráfico 8:</u> Número de turistas españoles que en los últimos tres años han visitado la Costa da Morte.	81
<u>Gráfico 9:</u> Diagrama del proceso de selección de proveedores.	148
<u>Gráfico 10:</u> Diagrama del proceso de recepción de mercancías antiguo y moderno.	151
<u>Gráfico 11:</u> Diagrama del proceso de la gestión de reservas del Parador.	167
<u>Gráfico 12:</u> Diagrama del proceso de Check-in del Parador.	169



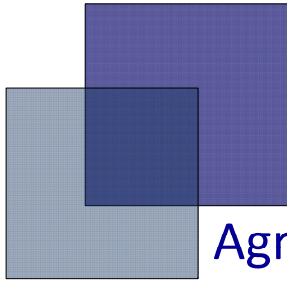
<u>Lista de Gráficos:</u>	<u>Página</u>
<u>Gráfico 13:</u> Diagrama del proceso de Check-out del Parador.	171
<u>Gráfico 14:</u> Diagrama de hilos del proceso de limpieza de una habitación ocupada.	174
<u>Gráfico 15:</u> Diagrama de hilos del proceso de limpieza de una habitación no ocupada.	175
<u>Gráfico 16:</u> Diagrama de hilos del proceso de cobertura de las habitaciones.	177
<u>Gráfico 17:</u> Esquema de la habitación y lugares donde se realizan las inspecciones.	179
<u>Gráfico 18:</u> Diagrama del proceso del Servicio de Habitaciones del Parador.	182
<u>Gráfico 19:</u> Proceso de Marcha Adelante.	188
<u>Gráfico 20:</u> Principales pequeños accidentes en los Paradores.	196
<u>Gráfico 21:</u> ¿Cómo es la motivación humana?	212
<u>Gráfico 22:</u> Reparto de los principales ingresos de Paradores.	259



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Lista de Acrónimos.

Instituto de Calidad Turística Española.....	ICTE
Sociedad Anónima.....	SA
Investigación y Desarrollo.....	I+D
Proyecto Fin de Carrera.....	PFC
Organización Mundial de Turismo.....	OMT
Instituto de Estudios Turísticos de Galicia.....	IETE
Tecnologías de Información y de la Comunicación.....	TIC
Agua Caliente Sanitaria.....	ACS
Organización Nacional de Ciegos Españoles.....	ONCE
Comité Español de Representantes de Personas con discapacidad.....	CERMI
Plan de Accesibilidad Universal de Paradores.....	PAUP
Recursos Humanos.....	RRHH
Formación Individual y Acogida.....	FIA
Impuesto de Bienes Inmuebles.....	IBI
Instituto Gallego de Estadística.....	IGE



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Agradecimientos

Escribir unos agradecimientos nunca es una tarea sencilla debido a que tienes que hacer una selección de a qué personas nombras. Por ello, quisiera empezar dando gracias a **todas aquellas personas que a lo largo de mi vida me hayan aportado algo positivo**, sea poco o mucho, ya que gracias a ellos, me he convertido en quién soy.

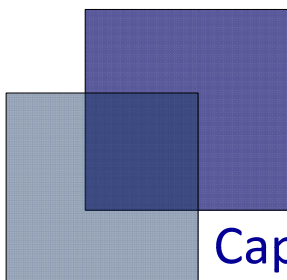
También **quiero agradecer su apoyo y cariño a mi familia**, sin ellos esto no sería posible. En especial **a mi madre**, por su apoyo incondicional y no dudar en ningún momento en mis posibilidades de convertirme en ingeniero, **a mi padre**, por su comprensión y paciencia, **a mi hermana**, que aunque durante años pensó que estudiaba Ingeniería de Telecomunicaciones, siempre ha sabido darme sabios consejos, ¡Ay si supieras cuanto te admiro!, y a mi **perra Niebla**, que ha sido quien más horas ha estudiando conmigo y por desgracia no ha podido verme obtener el título.

Por otro lado quisiera agradecer a mis **amigo/as** los buenos ratos que hemos pasado, tanto estudiando y trabajando así como de fiesta. En especial a mi compañero, amigo y futuro socio **Fernando Sazatornil**, por estar siempre ahí para escuchar todos los rollos que le cuento, que no han sido pocos por cierto.

Quisiera además agradecer su trabajo y dedicación a mi tutor del proyecto, **Antonio Manuel García**.

Y por último quisiera agradecerte a **ti** por dedicar parte de tu tiempo en leer este proyecto, espero que te resulte una lectura interesante.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

España es uno de los países turísticos más importantes del mundo. Esto es debido a nuestro amplio patrimonio cultural e histórico, a nuestros 4000 kilómetros de playa o a la belleza natural de nuestro país. Debido a estas y otras características nuestro país fue visitado en el año 2009 por 52,2 millones de turistas extranjeros, que nos reportaron unos beneficios de 48.247 millones de euros. Pero no sólo hay que tener en cuenta a los visitantes extranjeros, sino también a los propios españoles que se desplazan dentro del territorio nacional. Según el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio los españoles realizamos 158,9 millones de desplazamientos con el fin de conocer distintas partes de país, generando unos ingresos de 32.776 millones de euros.

Es decir, en el año 2009 el turismo generó unos ingresos totales de 81.023 millones de euros, lo que según la Organización Mundial de Turismo (OMT), supone que España sea el segundo país del mundo que más ingresos recibe por turismo, solo superados por Estados Unidos de América. Observando estos datos podemos comprender por qué tanto el Estado como organismos privados estén interesados en invertir en el sector turístico español.

1.1. Paradores de Turismo:

Dada la importancia que tiene el turismo en la economía española, los distintos gobiernos de España, indiferentemente del tipo régimen político o de ideología, se han preocupado por cuidar e incentivar dicho sector. Una de las herramientas de las que han dispuesto los dichos gobiernos ha sido la empresa **Paradores de Turismo**, una sociedad anónima gestionada por el gobierno español, a través de **Turespaña**¹. En este momento y a nivel

¹ **Turespaña** → Es el Instituto Nacional de Turismo y tiene como función principal la promoción de la marca de España en el extranjero. Más información en <http://www.tourspain.es/es/Home/ListadoMenu>



nacional, Paradores de Turismo es una de las empresas más importantes del sector hotelero.

1.1.1. Características de Paradores de Turismo:

Las características que diferencian Paradores de Turismo de otras empresas del sector son las siguientes: Ubicaciones únicas, la cuidada gastronomía que ofrece a sus clientes, una buena combinación precio-calidad, capacidad y los servicios complementarios especiales.

- **Ubicaciones Únicas:** Los paradores se encuentran ubicados en edificios de carácter histórico-cultural de relevancia como pueden ser castillos, conventos, monasterios... Pero no sólo existen paradores ubicados en edificios históricos, sino también podemos encontrar paradores en edificios con los diseños más vanguardistas. Estos edificios están alquilados a Patrimonio Nacional por parte de Paradores de Turismo.
- **Cuidada Gastronomía:** Cocineros de nivel que preparan los platos típicos de la tierra, que permitirá disfrutar a los huéspedes de la mejor esencia culinaria del lugar.
- **Calidad:** Paradores de Turismo es una empresa que le da una especial importancia a la calidad. Paradores cuenta con varios reconocimientos que certifican la calidad de su producto, entre ellos destaca la “Q” de calidad otorgada por el Instituto de Calidad Turística (ICTE)², que certifica que el servicio que ofrece Paradores es garantía de seguridad, calidad y profesionalidad.
- **Buena Combinación Precio-Calidad:** Aunque existe la sensación generalizada de que pasar una estancia en un parador de turismo va a salir muy caro, lo cierto es que se pueden encontrar ofertas desde 60 € si reservas con la antelación suficiente o aprovechas una oferta de último minuto. Paradores de Turismo tiene unos estándares de calidad muy elevados, esto se demuestra en que exceptuando el Parador de Las Cañadas del Teide el resto de paradores posee al menos 3 estrellas.

² El ICTE es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas, formado por las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, la SET, las CCAA y la FEMP. Es un organismo privado e independiente.



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez



Parador de Antequera

Este espacioso y tranquilo Hotel, rodeado de verdes jardines y con una refrescante piscina, se encuentra cercano a todas las capitales andaluzas.



Entrada: 18/03/2011 Salida: 19/03/2011



Nº de noches: 1



Nº de habitaciones: 1



CAMBIAR SELECCIÓN

La valoración que se muestra es por habitación para ocupación de dos adultos. Si desea añadir una cama supletoria para adulto o niño, o solicitar alojamiento en cama uso individual podrá hacerlo en el siguiente paso: "3. Selección de detalle de la habitación".

Categoría:

DOBLE ESTANDAR

Paradores cercanos:

Selecciona un Parador

Tipo de habitación	Núm. Habitación.	Tarifas disponibles	Régimen Mínimo	Precio por habitación	marzo											
					V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M
					11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
DOBLE ESTANDAR MATRIMONIO	0	DIAS DORADOS	Alojamiento y desayuno	119,00 €								✓				
	0	ESCAPADA JOVEN	Alojamiento y desayuno	114,00 €								✓				
	0	OFERTA UNICA	Alojamiento	60,00 €								✓				
	0	TARIFA OFICIAL	Alojamiento	138,00 €								✓				
	0	TARJETA 5 NOCHES	Alojamiento	105,00 €								✓				
	0	DIAS DORADOS	Alojamiento y desayuno	119,00 €								✓				

Imagen 1: Lista de tarifas del Parador de Antequera para el puente de San José año 2011. Fuente: Página web de paradores de Turismo.

- **Servicios Complementarios:** Existe gran cantidad de servicios complementarios, desde asistir a conciertos y exposiciones, la posibilidad de realizar cursos de cocinas, senderismo, viajar en globo ...
- **Capacidad:** A diferencia de las grandes cadenas de hoteles, como pueden ser los **Hoteles NH** o los **Hoteles Meliá** el número de habitaciones es limitado, de media 63 habitaciones, ideal para una escapada romántica en pareja o si quieres disponer un sitio tranquilo durante tú viaje.



1.1.2. Historia de Paradores de Turismo:



En el año 1910 durante el gobierno liberal de José Canalejas se encargó a Don Benigno de la Vega Inclán, Marqués de la Vega Inclán, el proyecto de crear una estructura hotelera, por aquel entonces prácticamente inexistente en el país, para que diera hospedaje a los viajeros y mejorara la imagen internacional de España.

En 1926, aún siguiendo con este proyecto y desde la Comisaría Regia de Turismo creada en 1911, De la Vega Inclán impulsó la **construcción de un alojamiento en la sierra de Gredos**, que abriese al turismo las maravillas del paisaje de este lugar.

Imagen 2: Don Benigno de la Vega Inclán. Fundador de la Red de Paradores de Turismo Fuente: [Museo Romántico de Madrid.](#)

La idea le encantó al Rey Alfonso XIII, quien personalmente eligió el emplazamiento. En agosto de ese mismo año comenzaron las obras que se culminaron el 9 de octubre de 1928 con la inauguración, por parte del Rey Alfonso XIII, del que se convertiría en el primer establecimiento de la posterior red de Paradores de España, el Parador de Gredos.



Imagen 3: Parador de Turismo de Gredos
Fuente: : Página web de Paradores de Turismo



Inaugurado este primer establecimiento, **se constituye la “Junta de Paradores y Hosterías del Reino”** y los esfuerzos se encaminan a perfeccionar la idea original y aprovechar monumentos histórico-artísticos pertenecientes a Patrimonio Nacional y que se encuentren en parajes de gran belleza natural para instalar nuevos Paradores.

Así nace el concepto de Paradores de Turismo con una clara misión, que aún hoy en día perdura: *“Paradores es un instrumento de política turística, que proyecta la imagen de modernidad y calidad de nuestro turismo en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del **Patrimonio Histórico-Artístico de nuestro país** y a la preservación y disfrute de espacios naturales, siendo a la vez el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico”*

Durante la dictadura de Primo de Rivera, en los felices años veinte, los primeros resultados que se obtuvieron del hotel de Gredos y la Exposición Ibero-Americana en Sevilla del año 1929, llevó a que el proyecto se afianzase y esto derivó en la construcción de nuevos paradores, que ya si se ubicarían en edificios monumentales, como los inaugurados en Oropesa (1930), Úbeda (1930), Ciudad Rodrigo (1931) o Mérida (1933), entre otros. Al mismo tiempo, los primeros albergues de carretera que se fueron integrando en la Red también abrían al público, como Manzanares (1932), Bailén (1933) ó Benicarló (1935).

La Guerra Civil Española (1936-1939) significó, naturalmente, no sólo un estancamiento sino un retroceso para el turismo. Algunas de las infraestructuras de la Red fueron dañadas o utilizadas como hospitales, pero una vez terminada la contienda, se afianzó la idea y se ofreció un nuevo impulso, con la restauración y reapertura de los paradores existentes.

Durante la postguerra, se crearon Paradores con diversos fines, entre otros la difusión de los escenarios más importantes de la contienda, caso del Parador de Andújar, así como otros cuyo objetivo era para potenciar los atractivos turísticos del país. La conversión del Convento de San Francisco de Granada, situado en el corazón del recinto de la Alhambra, hoy uno de los Paradores



más atractivos, tuvo lugar en esos años (1945). Lo mismo ocurrió en otros entornos turísticos, como Santillana del Mar (1946), con el Parador de Gibralfaro en Málaga (1948), o Pontevedra (1955).

Sin embargo, el mayor proceso expansivo se produjo en la década de los 60, coincidiendo con el importante desarrollo turístico que vivió el país. En esos años, la Red de Paradores pasó de **40 a 83 establecimientos**.

Entre otros, fueron inaugurados Córdoba (1960), Cañadas del Teide (1960), Jaén (1965), Guadalupe (1965), Nerja (1965), Ávila (1966), Olite (1966), El Saler (1966), Gijón (1967) o Toledo (1968).

Imagen 4: Parador de Turismo de Granada situado en el interior del complejo de la Alhambra

Fuente: Página web de Paradores de Turismo.



La época de la transición española (1975-1978) supuso un cambio de titularidad de la Dirección General de Paradores, y sobre todo, su dependencia administrativa. Hasta ese momento, la gestión de paradores era deficitaria, debido a que hasta ese momento el beneficio no era prioritario, en cambio sí lo era ofrecer un servicio de alta calidad en toda la red, fomentar el turismo en España y el mantenimiento de edificios históricos. Al añadir el beneficio como un factor clave, se tuvo que efectuar una amplia remodelación, cerrándose algunos paradores obsoletos o muy alejados de las rutas habituales y por tanto muy deficitarios, este es el caso del **Parador de Villacastín** abierto en 1961 y cerrado en 1983. Además, se revisaron los criterios de explotación, para mejorar la rentabilidad.

En estos años, Paradores es escenario de actos tan importantes como la elaboración del **borrador de la Constitución** en el Parador de Gredos (1978), la **firma del anteproyecto del estatuto de Cataluña** en el Parador de Vic (1978) o la del **estatuto Autonómico de Andalucía**, en Carmona (1980). Pero las aperturas se siguen produciendo. Entre ellas, algunas tan destacadas como Sigüenza (1976), Carmona (1976), Cardona (1976), Tortosa (1976), Almagro (1977), Seu d'Urgell (1977) o Segovia (1979).



En los 80 entran a formar parte de la Red de Paradores algunos hoteles de la cadena pública **Entursa**³. Entre ellos, establecimientos tan emblemáticos como el Hostal de los Reyes Católicos (Santiago), el Hostal de San Marcos (León) y el Hotel La Muralla (Ceuta), considerados las 3 joyas de la corona de Paradores de Turismo. Tanto Santiago como León han mantenido durante todos estos años su categoría de hotel de cinco estrellas gran lujo. Al mismo tiempo, abren Salamanca (1981), El Hierro (1981), Chinchón (1982), Trujillo (1984) y Cáceres (1989).

En la década de los 90, Paradores sufrió un cambio fundamental. **El 18 de enero de 1991 se constituye la sociedad anónima, "Paradores de Turismo de España, S.A."**. A partir de este momento Paradores se convierte en una cadena hotelera rentable que se sirve exclusivamente de sus propios beneficios para su mantenimiento y explotación de la Red. En ese momento, en 1991, la actividad se concretaba en la gestión de 85 establecimientos y dos hosterías, localizados en la Península Ibérica, Canarias, Ceuta y Melilla.

Durante la última década, Paradores busca conjugar tradición con vanguardia y desarrolla nuevas políticas estratégicas: una apuesta clara por las políticas ambientales, una fuerte inversión en la renovación de la Red, en el desarrollo de iniciativas de I+D, la implantación de nuevas tecnologías y la potenciación de la calidad como principal premisa del servicio hotelero ofrecido por la cadena.





1.1.3. Paradores de Turismo en la actualidad:

Hoy en día Paradores cuenta con 93 establecimientos, en todas las provincias excepto en las Islas Baleares, y cuenta con una plantilla de 4.443 trabajadores. Además actualmente se están construyendo 6 nuevos paradores, y otros 8 paradores que se encuentran en proyecto. Las obras del **Parador de Muxía**, que es el parador del que estudiaremos su viabilidad económica en este PFC, se iniciaron a mediados de septiembre.

³ **Entursa** → Empresa nacional de turismo promovida por el Instituto Nacional de Industria (INI) creada en 1963 con el objeto por parte del Estado con el fin de realizar una oferta de calidad en el sector del turismo y potenciar mediante un gran grupo multisectorial el sector turístico, que se considera estratégico. La empresa es finalmente dividida y privatizada en 1986, repartiéndose entre varias empresas privadas.



A continuación se muestra una **serie de tablas**⁴ donde se indican los distintos paradores que están actualmente abiertos, en proyecto y en construcción. La clasificación se ha realizado según la comunidad autónoma en la que se encuentren y por cada parador se indica el número de estrellas que posee, el número de plazas hoteleras, el estilo arquitectónico y los precios de hospedaje por noche y habitación doble (por dos personas) mínimos y máximos:

Galicia				Estilo Arquitectónico	 Precios
Parador de Ferrol (La Coruña)	3	67		Regional	70 – 128 €
Parador de Vilalba (Lugo)	4	96		Castillo	60 – 128 €
Parador de Ribadeo (Lugo)	4	91		Regional	60 – 133 €
Parador de Santiago de Compostela (La Coruña)	5	262		Palacio	150 – 280 €
Parador de Cambados (Pontevedra)	4	116		Regional	80 – 162 €
Parador de Monforte de Lemos (Lugo)	4	100		Convento	105 – 161 €
Parador de Pontevedra (Pontevedra)	4	91		Palacio	80 – 162 €
Parador de Baiona (Pontevedra)	4	244		Regional	110 – 245 €
Parador de Santo Estevo (Orense)	4	153		Convento	105 – 200 €
Parador de Tui (Pontevedra)	4	64		Regional	80 – 162 €
Parador de Verin (Orense)	3	46		Regional	100 – 128 €
Paradores en Construcción					
Parador de Muxía (La Coruña)	4	80		Moderno	

⁴ Las tablas son de elaboración propia y la fuente de información proviene de la página web de Paradores de Turismo <http://www.parador.es/es/portal.do>





Universidad Carlos III de Madrid.



Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía


Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Asturias	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Gijón	4	79		Regional	90 – 160 €
Parador de Cangas de Onís	4	126		Convento	70 – 149 €
Paradores en Construcción					
Parador de Corias		86		Convento	

Cantabria	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Fuentes Dé.	3	150		Moderno	70 – 180 €
Parador de Santillana Gil Blas	4	54		Regional	80 – 180 €
Parador de Santillana del Mar	3	54		Regional	70 – 144 €
Parador de Limpias	4	132		Palacio	80 – 180 €

País Vasco	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Hondarribia (Guipúzcoa)	4	64		Castillo	105 – 233 €
Parador de Argómaniz (Álava)	4	110		Palacio	80 – 150 €

Aragón	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Bielsa (Huesca)	3	78		Moderno	70 – 128 €
Parador de Sos del Rey Católico (Zaragoza)	4	130		Regional	80 – 138 €
Parador de Alcañiz (Teruel)	3	74		Castillo	105 – 150 €
Parador de Teruel (Teruel)	3	124		Regional	80 – 114 €
Paradores en Construcción					
Parador de Veruela (Zaragoza)		100		Convento	



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Navarra	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Olite	3	85		Castillo	105 – 181 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Estella		70		Convento	

Cataluña	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Vielha (Lérida)	4	240		Moderno	80 – 194 €
Parador de Arties (Lérida)	4	120		Regional	90 – 194 €
Parador La Seu d'Urgell (Lérida)	3	152		Moderno	100 – 128 €
Parador de Cardona (Barcelona)	4	106		Castillo	130 – 191 €
Parador de Vic-Sau (Barcelona)	4	76		Regional	80 – 144 €
Parador de Aiguablava (Gerona)	4	156		Moderno	80 – 155 €
Parador de Tortosa (Tarragona)	4	144		Castillo	80 – 128 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Lérida (Lérida)		60		Convento	

La Rioja	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Santo Domingo de la Calzada	4	122		Regional	105 – 155 €
Parador de Santo Domingo Bernardo de la Fresneda	3	94		Convento	100 – 138 €
Parador de Calahorra	4	119		Moderno	90 – 128 €

Comunidad de Madrid	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Alcalá de Henares	4	262		Convento	105 – 227 €
Parador de Chinchón	4	76		Convento	105 – 155 €







Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Castilla y León	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Villafranca del Bierzo (León)	4	102		Moderno	70 – 114 €
Parador de Cervera del Pisuerga (Palencia)	3	160		Moderno	70 – 114 €
Parador de León (León)	5	452		Convento	90 – 225 €
Parador de Puebla de Sanabria (Zamora)	4	82		Moderna	70 – 114 €
Parador de Lerma (Burgos)	4	133		Palacio	100 – 168 €
Parador de Benavente (Zamora)	4	73		Castillo	70 – 133 €
Parador de Soria (Soria)	4	127		Moderno	70 – 134 €
Parador de Zamora (Zamora)	4	99		Palacio	80 – 150 €
Parador de Tordesillas (Valladolid)	4	136		Regional	80 – 133 €
Parador de La Granja (Segovia)	4	254		Palacio	105 – 212 €
Parador de Salamanca (Salamanca)	4	210		Moderno	70 – 149 €
Parador de Segovia (Segovia)	4	213		Moderno	90 – 182 €
Parador de Ávila (Ávila)	4	122		Palacio	80 – 133 €
Parador de Ciudad Rodrigo (Salamanca)	4	70		Castillo	90 – 150 €
Parador de Gredos (Ávila)	3	148		Moderno	80 – 114 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Villalbino (León)		70		Moderno	
Parador de Béjar (Salamanca)		80		Moderno	

Comunidad Valenciana	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Benicarló (Castellón de la Plana)	4	200		Moderno	70 – 128 €
Parador de El Saler (Valencia)	4	130		Moderno	90 – 227 €
Parador Jávea (Alicante)	4	140		Moderno	100 – 196 €
Paradores en Construcción					
Parador de Morella (Castellón de la Plana)		67		Convento	






Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Extremadura	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Jarandilla de la Vega (Cáceres)	4	101		Castillo	70 – 133 €
Parador de Plasencia (Cáceres)	4	132		Convento	100 – 170 €
Parador de Cáceres (Cáceres)	4	65		Palacio	105 – 163 €
Parador de Trujillo (Cáceres)	4	100		Convento	80 – 150 €
Parador de Guadalupe (Cáceres)	4	81		Convento	80 – 133 €
Parador de Mérida (Badajoz)	4	164		Convento	70 – 144 €
Parador de Zafra (Badajoz)	4	111		Castillo	80 – 144 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Badajoz (Badajoz)		90		Palacio	

Castilla La Mancha	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Sigüenza (Guadalajara)	4	159		Castillo	105 – 144 €
Parador de Oropesa (Toledo)	4	96		Castillo	80 – 128 €
Parador de Cuenca (Cuenca)	4	126		Convento	105 – 155 €
Parador de Toledo (Toledo)	4	158		Regional	105 – 161 €
Parador de Alarcón (Cuenca)	4	28		Castillo	160 – 235 €
Parador de Albacete (Albacete)	4	134		Regional	70 – 114 €
Parador de Manzanares (Ciudad Real)	3	100		Moderno	80 – 114 €
Parador de Almagro (Ciudad Real)	4	106		Convento	90 – 144 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Molina de Aragón (Guadalajara)		80		Castillo	

Islas Baleares	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Paradores en Construcción					
Parador de Ibiza		144		Castillo	





Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Andalucía	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Córdoba (Córdoba)	4	186		Moderno	80 – 144 €
Parador de Úbeda (Jaén)	4	72		Palacio	80 – 168 €
Parador de Jaén (Jaén)	4	82		Castillo	90 – 150 €
Parador de Cazorla (Jaén)	3	68		Moderno	70 – 144 €
Parador de Carmona (Sevilla)	4	123		Alcázar	105 – 168 €
Parador de Ayamonte (Huelva)	4	108		Moderno	70 – 114 €
Parador de Manzanagón (Huelva)	4	126		Moderno	80 – 155 €
Parador de Granada (Granada)	4	80		Convento	190 – 320 €
Parador de Mojácar (Almería)	4	187		Moderno	90 – 174 €
Parador de Antequera (Málaga)	4	116		Moderno	60 – 138 €
Parador de Arcos de la Frontera (Cádiz)	3	44		Regional	80 – 150 €
Parador de Ronda (Málaga)	4	156		Moderno	80 – 168 €
Parador de Málaga-Gilbralfaro (Málaga)	4	76		Moderno	105 – 168 €
Parador de Nerja (Málaga)	4	196		Moderno	80 – 155 €
Parador de Málaga-Golf (Málaga)	4	176		Moderno	105 – 161 €
Paradores en Proyecto					
Parador de Cádiz (Cádiz)	4	124		Moderno	
Parador de Alcalá la Real (Jaén)				Moderno	

Murcia	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Puerto Lumbreras	3	112		Moderno	60 – 114 €
Paradores en Construcción					
Parador de Lorca		166		Castillo	






Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo I: Introducción al plan de negocio

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Ceuta y Melilla	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de Ceuta	4	206		Moderno	70 – 114 €
Parador de Melilla	3	76		Moderno	80 – 114 €

Islas Canarias	★			Estilo Arquitectónico	Precios
Parador de la Palma (Sta. Cruz de Tenerife)	4	156		Regional	60 – 145 €
Parador de Las Cañadas del Teide (Sta. Cruz de Tenerife)	2	76		Moderno	60 – 135 €
Parador de La Gomera (Sta. Cruz de Tenerife)	4	112		Regional	90 – 157 €
Parador de El Hierro (Sta. Cruz de Tenerife)	3	94		Moderno	80 – 145 €
Parador de Cruz Tejeda (Las Palmas de Gran Canaria)	4	86		Regional	60 – 208 €

1.1.3.1 ¿Quiénes gestionan Paradores de Turismo?:

En el siguiente esquema se recoge cómo está estructurada la alta dirección de la empresa Paradores de Turismo. El esquema define cuáles son los principales departamentos existentes dentro de la empresa y cómo se estructuran internamente:



Imagen 5: Esquema de la estructura formal de la alta dirección de Paradores de Turismo

Fuente: Página web de Paradores de Turismo.



En Octubre de 2011, las personas que ocupan los puestos más relevantes de la empresa Paradores de Turismo son las siguientes:

- **Presidente Consejero Delegado:** Miguel Martínez Fernández
- **Dirección General Ejecutiva:** Manuel Miguélez Valbuena
- **Secretaría General:** Rosario Lucas Fernández
- **Dirección General Económica Financiera y de Recursos Humanos:** Fernando Martínez Gil
- **Dirección General de Explotación:** Emilio Gómez Calcerrada
- **Dirección General de Comercialización:** Carlos Abella Picazo
- **Dirección de Comunicación:** Remedios Villa Martínez

Y terminamos este apartado indicando también como es, en general, la **estructura formal**⁵ de cada Parador de Turismo. Esta información se analizará más exhaustivamente en el capítulo dedicado a la gestión de los Recursos Humanos de este PFC.

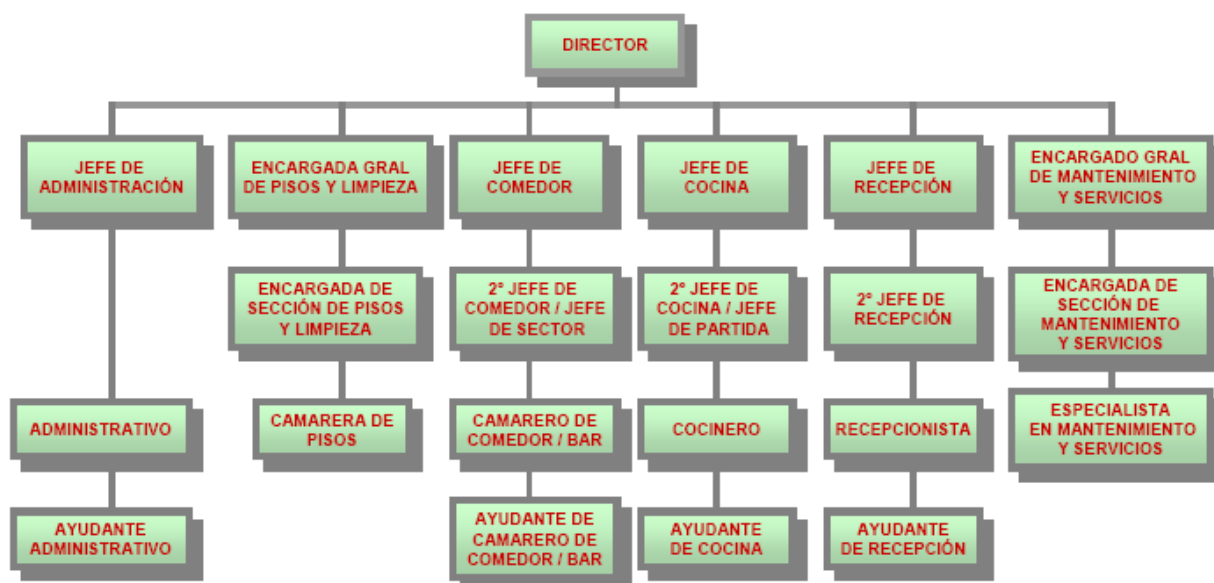


Imagen 6: Esquema de la estructura formal de un Parador de Turismo

Fuente: Página web de Paradores de Turismo.

1.1.3.2 Rentabilidad de Paradores de Turismo:

Paradores, es una empresa pública que hasta el inicio de la actual crisis económica ha sido económicamente rentable. En el año 2007 obtuvo unos beneficios después de impuestos de 18, 4 millones de euros, a pesar de la subida aplicada por el Estado, en el

⁵ Entendemos como estructura formal de una empresa como la estructura que contiene los distintos puestos de trabajo existentes dentro de la misma, la función que desempeñan, así como la posición jerárquica que ocupa el trabajador dentro de la empresa.



concepto del alquiler de los edificios pertenecientes a Patrimonio Nacional. Si gravamen se hubiera realizado, como se ha realizado hasta el año 2006 la empresa Paradores de Turismo hubiera obtenido unos beneficios de 32.5 millones de euros.

El año 2009 fue un muy mal año para Paradores, debido principalmente a cuatro factores: el lento reajuste de los precios de sus habitaciones, sobredimensionamiento de la plantilla, la fuerte crisis económica que atraviesa el país⁶ y a la deuda bancaria que tiene la sociedad debido al plan estratégico de inversiones que realizó la sociedad. Esto llevó a la empresa a tener unas pérdidas de 24,43 millones de euros.

En el año 2010 los ratios financieros han sido un **30 % mejores**⁷ respecto a los de 2009, que fueron los peores de los últimos años. Para reducir el peso de la demanda nacional, Paradores, ha decidido asistir a cinco grandes ferias europeas de turismo para promocionar la marca.

	2007	2008	2009	2010	2011*
Ingresos	283,83	262,06	245,73	241,75	158,91
Gasto de Operaciones	224,31	223,88	240,88	233,59	152,53
EBITDA	59,52	38,18	4,85	8,16	6,38
Resultado final	36,26	1,46	-24,43	-17,2	-2,49

* Datos hasta Agosto.

Tabla 1: Resultados financieros de los últimos años de Paradores de Turismo.
Elaboración propia. Fuente: Paradores de Turismo y El Mundo .

Actualmente la mitad de los ingresos los obtiene del hospedaje de clientes en las habitaciones, el 47 % lo obtiene de la restauración en la cadena hotelera y el 3 % restante de los ingresos los obtiene del alquiler de salas para reuniones y conferencias así como de otros servicios no incluidos en el hospedaje, como pueden ser los servicios de spa.

⁶ Se ha producido un fuerte descenso de la demanda nacional, que supone el 71 % de los clientes de la red de Paradores. En 2008 la ocupación media era en torno al 66 %, actualmente es del 60 %

⁷ Entrevista en la Cadena Ser de Radio a Miguel Martínez, director general de Paradores de Turismo, en el siguiente enlace (http://www.cadenaser.com/cultura/audios/pesar-crisis-paradores-nacionales-cierra-2010-buenos-resultados/csrrsrrpor/20101226csrrsrrcul_7/Aes). Un resumen del contenido de la entrevista se recoge en el diario ABC, en el siguiente enlace (<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=636695>)



1.1.3.3 Nuevos Modelos de Negocio:

Debido a la crisis económica, Paradores de Turismo, ha tenido que buscar nuevas formas de negocio que son distintas a las tradicionales de un hotel, como la de convertir en Paradores-Museo a distintos paradores o exportar su “*know how*” a terceros países como pueden ser Omán o Arabia Saudí. Estas nuevas vías de negocio se añaden a otras más tradicionales como el desarrollo de nuevas ofertas para menores de 35 años, con el fin de crear “cantera”.

- **Exportar “Know how”:**

Debido al excepcional modelo de negocio que tiene la empresa Paradores de Turismo, que es único en el mundo, terceros países quieren asesoramiento para construir una red equivalente en sus países. Esto es debido a las dos principales ventajas que aporta al país:

- Debido a la **calidad del producto** que ofrece la cadena Paradores, permite atraer a turistas extranjeros con un nivel económico medio-alto. Disponer de una red de Paradores mejora la imagen del país, puesto que ofrece un turismo distinto al de sol y playa.
- **Ayuda a la conservación del Patrimonio Artístico y Cultural** del País que en otras condiciones estaría en estado de abandono, por el alto coste que tendría su mantenimiento por parte del Estado.

Países con los que ha existido contactos para estudiar un posible asesoramiento para desarrollar una red hotelera, equivalente a Paradores, en sus territorios son Turquía, Arabia Saudí o Marruecos. El **primer acuerdo**⁸ en este sentido que ha firmado la red Paradores, ha sido con el Gobierno de Omán, a cambio de asesoramiento para decidir los edificios históricos idóneos en Omán para montar una red de paradores, Omán pagará a la empresa Paradores de Turismo 100.000 €. Además si el resultado de este primer

⁸ Más detalles del acuerdo con el Gobierno de Omán en el siguiente enlace web (<http://www.parador.es/es/cargarAplicacionOfertasRss.do>)



acuerdo es satisfactorio, la cadena ayudará a Omán en resto de fases del proyecto como son la construcción y rehabilitación de los edificios, la creación de la cadena hotelera, la formación del personal y la puesta en marcha de la red en Omán. **Otro acuerdo importante⁹** es el alcanzado con el estado mexicano de Querétaro, para la implantación de 10 paradores en la zona. En principio, es un acuerdo por el cual la empresa aportaría el know how al gobierno de dicho estado, pero se tiene en cuenta la posibilidad de que sea Paradores de Turismo quién gestione dichos Paradores, lo que supondría la internacionalización de la empresa.

- **Paradores-Museo:**

La tarea consiste en convertir varios Paradores en Paradores-Museo, aprovechando los distintos edificios históricos que posee la red de Paradores de Turismo, con el siguiente objetivo: *“El fin es poner en valor una riqueza histórica desconocida para clientes y ciudadanos, una riqueza que pasaba desapercibida porque no existían ni la información ni los medios necesarios para poder conocer toda esa grandeza”*

El **proceso de convertir a los Paradores en Paradores-Museos¹⁰** afecta a todos los paradores de carácter histórico-monumental de la red, es decir, unos 50 paradores, aunque de momento, solo 8 paradores se han convertido en Paradores-Museo. Para poder realizar este proceso de conversión, Paradores ha hecho una investigación histórica de cada centro y la exposición recogerá los principales hitos del establecimiento, las etapas arquitectónicas y constructivas del edificio, historias, anécdotas y leyendas del lugar, así como antiguos usos del espacio.

⁹ Información relativa a dicho acuerdo en los siguientes enlaces:

<http://www.google.com/hostednews/epa/article/ALeqM5jRigSJB20U47fvNy-11Numi276cA?docId=1639926>

<http://www.oem.com.mx/elsoldeacapulco/notas/n2283685.htm>

¹⁰ Más información en el siguiente artículo del Diario de Jaén

(<http://www.diariojaen.es/index.php/menuprovincia/58-notprovinciales/30558-el-parador-de-ubeda-mas-cerca-de-incluir-un-museo>)



Con esto se persigue los siguientes objetivos: ofrecer un aliciente más a los clientes, contribuir a la difusión del arte y la historia de España y atraer a un mayor número de visitantes, tanto nacionales como internacionales Y como consecuencia de esto, se generará mayores ingresos.



Imagen 7: Fotografía de la página web de Paradores de Turismo dedicada a los Paradores-Museo. Fuente: Página web de Paradores de Turismo.

1.1.4. Plan Estratégico 2009-2012

El principal objetivo del Plan Estratégico 2009-2012 es la modernización y rehabilitación de una serie de establecimiento, con el fin de que los edificios que componen la red conserven su alto valor y por tanto sigan siendo un gran activo para la compañía. Para realizar esto la sociedad **invertirá 168.9 millones de €.**

Las obras que se desarrollen en cada Parador incluirán previsiones de eficiencia energética, utilización de energías limpias, preservación medioambiental del entorno y del paisaje, ahorro de consumo y accesibilidad (**Proyecto Parador Verde**). Asimismo se



tendrán en cuenta los análisis de mercado para detectar nuevas oportunidades de negocio.

Pero el Plan Estratégico no sólo afecta a los edificios sino también a sus trabajadores, desarrollándoles un plan de carrera, formándolos continuamente en los “Paradores Escuela”, así como un desarrollo específico para mandos intermedios. También se desarrollará un código ético de comportamiento para toda la organización, y un código de buen gobierno para los mandos directivos.

En cuanto a las políticas orientadas a los clientes, Paradores se impone el objetivo de atraer mayor número de turistas de los siguientes tipos: jóvenes y extranjeros. Para los primeros Paradores ofrecerá una serie de descuentos a los menores de 35 años, También se ha desarrollado nuevos canales de comunicación aprovechando las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen. Un ejemplo de esto, es el canal de Youtube de Paradores: **Paradores TV**. En cuanto al segundo tipo de cliente Paradores busca mejorar su repercusión internacional, diseñando campañas de marketing específicas, fomentar y facilitar la contratación de habitaciones de manera on-line y se diseñarán estrategias de comercialización acordes a los canales internacionales que existen actualmente. El objetivo es que en 2012, el 35 % de los clientes que visiten los paradores sean extranjeros.

1.2. Parador de Turismo de Muxía:

El Parador de Muxía se levantará en el paraje conocido como **Punta de Lourido**, una península elevada sobre el mar, frente al océano Atlántico, con una playa de fina arena a los pies y rodeada de bosque por su parte trasera. **Muxía** se encuentra ubicada en región conocida como la **Costa da Morte**, en el noroeste de Galicia. La Costa da Morte es una bella región alejada de los circuitos tradicionales que visitan los turistas como pueden ser Santiago de Compostela o Las Rias Baixas.

1.2.1 La Costa da Morte:

La Costa da Muerte, que recibe ese nombre por la cantidad de naufragios que han existido a lo largo de la historia, debido a la



dificultad existente para navegar por sus aguas, engloba desde el **Cabo de Finisterra** hasta **Malpica de Bergantinos**. La región de la Costa da Muerte existen bellas playas como son las playas de Trece, Reira, o Ariño (Camariñas), Lage, Traba y Soesto (Lage) Mar de Fora y O Rostro (Finisterre), los penedos de Pasarela y Traba, la Costa de Cabo Vilán y la costa que une Camelle con Traba.

Pero también existen antiguos edificios de piedra que se convirtieron en antiguas iglesias conforme se fue extendiendo el cristianismo por la región.

Pero a pesar de sus bellos paisajes naturales, de sus pequeños y pintorescos pueblos pesqueros o de los edificios históricos, actualmente la zona de la Costa da Muerte, es tristemente conocida, por un naufragio que derivó en el desastre ecológico más grave ocurrido en España a principios de siglo XXI, el **naufragio del Prestige**.

Imagen 8: Mapa de la región de La Costa da Muerte. Fuente: [Página web de turismo Costa da Muerte](#)



1.2.2 Cronología del proyecto:

El nacimiento del proyecto de la construcción de un parador de turismo en la región de Costa da Morte se remonta al año 2002, cuando ocurrió el desastre del Prestige.

El Prestige fue un buque petrolero que en noviembre de 2002 se hundió a 250 km de la costa española. Al hundirse vertió varias toneladas de petróleo de alta densidad, que afectó a varios kilómetros de playa, siendo la zona más afectada la zona de la Costa da Morte, por encontrarse en frente del lugar donde se hundió el petrolero.

Como consecuencia del hundimiento del petrolero el gobierno, en aquel momento presidido por José María Aznar aprobó **Plan**



Galicia¹¹. El Plan Galicia era una serie de medidas destinadas a paliar a corto plazo las consecuencias económicas y sociales del hundimiento del Prestige y, a medio y largo plazo, impulsar el desarrollo social y económico de Galicia para mantener los actuales niveles de convergencia con la renta media española. Entre las medidas destacan las siguientes:

- En autovías se construyen dos nuevas autovías (Pontevedra-A Cañiza y Chantada-Monte de Lemos) y se acortan los plazos de ejecución de autovías que ya entonces estaban programadas.
- Inversiones para la regeneración medioambiental del litoral afectado que ascienden a más de 1000 millones de euros.
- Construcción de varios tramos nuevos de líneas de trenes de alta velocidad.
- Nuevas inversiones en los puertos más afectados.
- Nuevas campañas para incentivar el turismo en Galicia dando prioridad al turismo cultural.
- **Construcción de un nuevo parador en la Costa da Morte.**

Una vez aprobado la construcción del nuevo parador en la Costa da Morte, los pueblos de la zona se disputaron la ubicación del nuevo parador, debido a los nuevos puestos de trabajo que se generarían y los turistas que atraería para el pueblo en cuestión. Tras estudiar más de 20 propuestas, 26 de diciembre de 2003, el gobierno anuncio, a través del entonces Vicepresidente 1º Mariano Rajoy, que el nuevo parador se ubicaría en la Punta de Lourido. Tras el anuncio del Rajoy, transcurrieron muchos años y muchas visitas políticas, para que se avanzara en el proyecto. El retraso en el proyecto se debió por las disputas políticas de las distintas administraciones del estado, nunca debido a dudas sobre la rentabilidad del proyecto.

¹¹ Para más información sobre el Plan Galicia en el siguiente enlace (<http://www.plangalicia.com/?cat=6>)



El 29 de Abril de 2008 la Xunta de Galicia a través de la Consellería de Política Territorial inicia el concurso público pidiendo propuestas para la construcción del nuevo parador. Las cinco mejores propuestas optarían al derecho a redactar un anteproyecto. Una vez realizados los anteproyectos se someterán a evaluación por un jurado presidido por Director General de Urbanismo de la Xunta y formado por representantes de la Xunta, del Colegio Oficial de Arquitectos y del Concello de Muxía.

Más de un año y medio después, el 11 de noviembre de 2009 la consejera de Urbanismo presenta al público el anteproyecto ganador del concurso. El ganador es **Alfonso Panela** que recibió un premio de 581.000 € y el derecho a dirigir las obras.

Imagen 9: Punta Lourido

Fuente: Google Maps

El 26 de febrero de 2010, se presenta en el ayuntamiento de Muxia la maqueta del anteproyecto del nuevo parador. La presentación corre a cargo del arquitecto responsable Alfonso Panela quien indica las características del anteproyecto: *“Una edificación de 16.000 metros cuadrados muy integrada en el entorno y articulada en torno a tres áreas diferenciadas: la zona de alojamiento, con un total de 80 habitaciones; un gran salón de servicios múltiples, y un spa. Dispondrá también de un parquein subterráneo, desde el cual los huéspedes podrán acceder directamente a la habitación. La mayoría de la edificación se encuentra ubicada en una sola planta y dos serán las*



características claves del proyecto: el silencio, puesto que el 75 % de la edificación está bajo tierra y la naturaleza puesto que la construcción será a base de bloques prefabricados para reducir la intervención en la zona “.

El siguiente paso sería firmar el contrato para que el arquitecto realice la redacción del proyecto definitivo. La firma de este contrato se retrasó por la discrepancia que existió entre las distintas administraciones sobre quién debía financiarlo. Al final el contrato corre a cargo de la Conselleria de Cultura de Galicia y tiene una dotación de 300.000 €. La firma se produjo el 7 de Abril de 2010.



Imagen 10: Alfonso Penela

Fuente: [Tiralineas. El Blog de Arquitectura](#)

El 20 de Septiembre de 2010, en Santiago de Compostela, el subdelegado del gobierno en La Coruña, José Manuel Pose, y el arquitecto de la obra, Alfonso Penela, presentaron el proyecto definitivo del parador de Muxia. El parador, finalmente, tendrá una superficie total de 13.223,33 metros cuadrados (11.895,99 de ellos de superficie útil) y una inversión de 25,7 millones de euros, dispondrá de 80 habitaciones, salón de talasoterapia, salones de diversos usos, cafetería, servicios de uso interno y aparcamiento. Además, todas sus prestaciones se valdrán de todo tipo de energías renovables para su funcionamiento y se optará, por tanto, a la máxima calificación en materia de alto rendimiento.



Imagen 11: Maqueta del futuro Parador de Muxía

Fuente: [El corredor gallego .es](http://elcorredorgallego.es)

En la feria de **Fitur**¹² del 2011, el consejero delegado de Turespaña Antonio Bernabé junto al alcalde de Muxía, Félix Porto, anunciaron el inicio inminente de las obras de construcción del parador de Muxía. Las obras correrán a cargo de la empresa pública **Tragsa**¹³ y se prevé que el proceso de construcción tenga una duración de 2 a 3 años, y para aquel entonces se abra al público el nuevo parador. Los costes de construcción correrán a cargo de Turespaña.

Las obras de construcción del Parador de Muxía, se inician el 13 de Septiembre de 2011, con colocación oficial de la primera piedra por parte del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián, quién afirma: *“Con este parador, Muxía y toda la Costa da Morte va a poder estar también en el ranking de ese turismo de futuro y eso supone trabajo, riqueza y bienestar para todos”*. A dicho acto asisten entre otras personalidades políticas el Ministro de Justicia, Francisco Camaño, que es natural de una localidad

¹² **Fitur** → Es la Feria Internacional de Turismo y tiene como objetivo ser un punto de reunión de los profesionales del sector para definir las estrategias, alianzas y planes empresariales para dinamizar y fortalecer la actividad turística, innovando para atender las demandas del mercado. También es una forma de acercar el sector a no profesionales. Se celebra todos los años en recinto ferial de Ifema, en Madrid. En el año 2010 expusieron cerca de 11.000 empresas de 169 países. Para más información sobre Fitur (<http://www.ifema.es/ferias/fitur/default.html>)

¹³ **Tragsa** → es una empresa de capital público que se encarga de realizar las actuaciones que le encomiendan las distintas administraciones públicas (Estado, Comunidades, Diputaciones provinciales...): Está especializado en actuaciones de protección y conservación de la naturaleza, en actividades de desarrollo rural, así como, en prestación de servicios en caso de emergencia. Para más información sobre Tragsa (<http://www.tragsa.es/es/Paginas/Inicio.aspx>)



vecina, el Delegado del gobierno en Galicia, Miguel Cortizo y por supuesto, el alcalde Muxía, Félix Porto.



Imagen 12: El Ministro de Industria, Turismo y Comercio Miguel Sebastián coloca la primera piedra del Parador de Muxía Fuente: La voz de Galicia.es

<i>Cronología del Proyecto de Parador de Muxía</i>	
Noviembre de 2002	Hundimiento del Prestige, la Costa da Morte es la zona cero de la catástrofe ecológica
Enero de 2003	En consejo de ministros celebrado en La Coruña se aprueba el Plan de Dinamización de Galicia "Plan Galicia" que entre otras medidas se aprueba construir un parador nacional en la Costa da Morte
Diciembre de 2003	El Vicepresidente 1º del gobierno Mariano Rajoy anuncia que el parador de la Costa da Morte se construirá en la Punta del Lourido en Muxía
Abril de 2008	La Xunta de Galicia inicia el concurso público en el que se pide anteproyectos con el diseño para el nuevo parador. El arquitecto ganador del concurso dirigirá las obras de construcción del nuevo
Noviembre de 2009	La conselleira de la Xunta de Galicia anuncia que el edificio diseñado por el arquitecto Alfonso Panela es el ganador de concurso y por tanto, él será el encargado de dirigir las obras.
Febrero de 2010	Alfonso Panela presenta en el ayuntamiento de Muxía el edificio y las características arquitectónicas que tiene. En ese momento el arquitecto aún no tiene firmado el contrato para la redacción final del proyecto.
Abril de 2010	Alfonso Panela firma el contrato para la redacción definitiva del proyecto con la Xunta de Galicia.
Septiembre de 2010	Se presenta el proyecto final en Santiago de Compostela. El parador contará con dispondrá de 80 habitaciones, SPA, salones de usos múltiples, y aparcamiento 200 plazas
Enero de 2011	El consejero delegado de Turespaña Antonio Bernabé junto al alcalde de Muxía Félix Porto anuncian en Fitur el inicio de la construcción del parador de Muxía. Las obras correrán a cargo de la empresa Tragsa
Septiembre de 2011	Se inician las obras de construcción del nuevo parador en Punta Lourido.

Tabla 2: Cronología del Proyecto de Parador de Muxía. Elaboración Propia.



1.2.3 Muxía:

Cuentan las crónicas que en año 572 ya existía el pueblo de Muxía circunscrito a la parroquia de Iria Flavia. Y a pesar del paso de los siglos podemos decir que ha mantenido su esencia, un pequeño pueblo pesquero de besugo, la merluza, distintas especies de marisco destacando los percebes y distintos tipos de congrio. El centro urbano de Muxía lo componen pequeñas y típicas casas blancas. El puerto y el paseo marítimo, en contraste, son lugares modernos que son hoy en día los motores de la economía de Muxía, además de ser la mejor zona para degustar la gastronomía típica del pueblo

Muxía es famosa por lo que se conoce como artesanía de bolillos o por ser el único lugar de Galicia en el que aún existen secaderos de congrio, que se pueden visitar camino del santuario de Nuestra Señora de la Barca. Muxía también fue el lugar de nacimiento del escritor en lengua gallega Gonzalo López Abente.

Si queremos visitar Muxía debemos emplear las siguientes rutas:

- **Desde La Coruña:** Por la carretera C-552 llegamos a Berdoias y tomamos la LC-440 hasta Muxía (92 kilómetros). La LC-441, de Negreira a Muxía, cruza también en Berdoias la C-552.
- **Desde Santiago de Compostela:** Siguiendo la C-543 hasta Noia y enlazando con la C-550 (75 kilómetros).

1.2.3.1 Muxía: Monumentos Históricos.

1. Iglesia de Santa María:

La Iglesia de Santa María fue construida en el siglo XII. De una sola nave con cubierta de madera a dos aguas, está dividida en tres tramos por arcos transversales apuntados. Conserva su puerta románica y algunos interesantes elementos ojivales. El ábside rectangular de la iglesia está comunicado a través de un hermoso y gran arco triunfal.

La fachada está formada por arquivoltas apuntadas. En el tímpano liso hubo un relieve que representa a la Virgen y el



niño, y que hoy se puede contemplar en el interior, en el que además podemos ver la capilla del Rosario. Construida en el siglo XIV, tiene forma rectangular y está cubierta con bóveda de crucería.

2. Iglesia de Santa María de Morquitian:



Imagen 13: Iglesia de Santa María

Fuente: Flickr

Templo románico, que consta de una sola nave y de ábside rectangular, que presenta en la parte externa de la nave principal una interesante colección de canzorros, donde se representan tanto figuras de animales como personas en actitudes burlescas. Esta iglesia es de la misma época y presenta unas características muy parecidas a las de Frixe y Nemiña. A diferencia de lo que pasó con otras iglesias románicas rurales, en esta de Morquintían no sufrió ninguna reforma su nave central; en cambio sí que sufrió reformas la cabecera, que fue modificada durante el siglo XVIII.

La entrada principal consta de una sencilla puerta con un arco rebajado, apoyado en dos columnas adosadas que terminan en sendos capiteles; más arriba vemos una ventana circular, que corresponde a los restos de un antiguo rosetón y sobre la cumbre del techo se asienta una antefixa. El



campanario, también de gran interés arquitectónico, está en la parte lateral norte, adosado a la sacristía

Durante la Guerra de la independencia, esta iglesia alcanzó gran fama puesto que el párroco Pedro Lapidó fue el líder de la Junta de Defensa contra los invasores franceses.

3. Santuario de la Virgen de la Barca:



Imagen 14: Santuario de Virgen de la Barca

Fuente: Buscar Planes.com

El Santuario de Nuestra Señora da Barca, es un edificio de culto construido para cristianizar un lugar donde se realizaban cultos paganos por los antiguos celtas. La primera ermita fue construida en el siglo XII y cobra gran importancia por el hecho de ser final de etapa de los peregrinos que, después de visitar al apóstol, se dirigían a estas tierras del Finis Terra para rendirse al pie de la Virgen y contemplar las curiosas piedras en el lugar en las que, según la leyenda, se le apareció al Apóstol Santiago para darle ánimo en su intento por cristianizar estas tierras del noroeste peninsular.

El templo ha sido reconstruido varias veces, según consta en los archivos parroquiales, en el año 1719 se edifica el templo actual. El templo actual es de estilo barroco fue construido gracias al donativo de los Condes de Maceda, cuyas cenizas



se encuentran en unos sepulcros dentro de santuario. La Casa Rectoral fue construida en el siglo XIX mientras que el campanario independiente fue construido en el año 1958.

Su planta es de cruz latina. En su interior, destaca el retablo barroco obra del escultor Miguel de Romay. En él aparecen representados los doce apóstoles rodeando al camarín donde se encuentra la Virgen de la Barca, que goza de una gran devoción.

El culto a las piedras está muy desarrollado en la zona. Según la leyenda la Virgen llegó en barca: la vela (a Pedra de Abalar), el barco (A Pedra dos Cadrís) y el timón (Pedra do Timón) son los restos de piedra de la embarcación que merecen la pena ser visitadas.



Imagen 15: Piedra de Abalar

Fuente: [TéctónicaBlog](#)

La Piedra de Abalar es un megalito de 9 metros de largo y un espesor medio de 30 centímetros que tiene la curiosidad de que se balancea (abala) cuando las gentes se suben en ella, emitiendo un ligero sonido ronco. La tradición cuenta que



este movimiento se produce cuando las personas que se suben en ella son inocentes de pecados. Otra leyenda es que se mueve sola para avisar de los peligros de los temporales en el duro invierno. En uno de ellos, en 1978, se desplazó ligeramente, además de romperse una parte de ella. Posteriormente, fue colocada en su antiguo emplazamiento y en la actualidad es visitada por miles de romeros que acuden todos los años.



Imagen 16: Piedra dos Candris

Fuente: [TéctónicaBlog](#)

A Pedra dos Cadrís tiene forma de riñón y es el resto de la barca de la Virgen. Según la costumbre, los romeros deben de pasar nueve veces bajo ella para curar sus dolencias reumáticas y de riñones. Debajo de esta piedra fue encontrada la imagen de la virgen, que fue trasladada a la iglesia parroquial, desapareciendo de esta y volviendo a su lugar de origen, construyéndose allí el santuario.

Durante la segunda semana de Septiembre, en los alrededores del santuario y en la villa de Muxía tiene lugar una de las romerías más antiguas y concurridas de Galicia: **la Romería da Nosa Señora da Barca.**



4. Monasterio de Moraime:

La iglesia románica de San Xiao de Moraime, construida en el siglo XII y declarado conjunto histórico-artístico, es el resto de un antiguo monasterio benedictino, clave para entender la historia de Muxía. Las donaciones de Alfonso V en el año 1119 ayudaron a levantarla en el mismo lugar donde existía una antigua ermita que habían arrasado primero los normandos y más tarde los musulmanes.

Construido sobre una antigua necrópolis romana, tiene planta basilical con tres naves y tres ábsides, de las que la central es rectangular. La nave central está dividida en cinco tramos mediante una serie de arcos del forma de medio punto.

La decoración de la fachada presenta unos rosetones y serie de pequeñas ventanas románicas que flanquean el pórtico principal que se adapta al relieve del terreno, otorgando así a la estructura de una ligera impresión de desequilibrio.

En la portada del monasterio podemos ver que destacan las figuras de las archivoltas que rodean al salvador y que nos recuerdan algo al Pórtico de la Gloria de la Catedral de Santiago. Por la puerta que se encuentra en el muro sur se accedía al antiguo monasterio. En ella aparece una hermosa representación de la última cena de Cristo.



Imagen 17: Monasterio de Moraime

Fuente: [Blog Iala 1011: Introducción a la arquitectura 2010-2011](#)



En el interior del muro norte se descubrieron unas antiguas pinturas representativas de los siete pecados capitales y la muerte. Cercana a la iglesia, la casa rectoral construida en el siglo XVIII, ayuda a formar un interesante conjunto monumental.

En las excavaciones realizadas han aparecido restos de una fuente romana y de una antigua necrópolis.

5. San Martiño de Ozón:

Perteneciente a un antiguo monasterio, el conjunto arquitectónico que forman la iglesia de San Martiño de Ozón, la casa rectoral y el enorme hórreo construida en el siglo XII, del que se conserva su planta románica y dos hermosos ábsides, diversas reformas posteriores en el siglo XVII le dieron su aspecto actual, en el que destaca su campanario de estilo barroco

En el interior, el ábside central, de estilo románico, se comunica a través de un arco de medio punto. Entre la iglesia y la casa rectoral se conserva una arco ojival del antiguo monasterio. . El ábside lateral sur es también de estilo románico, aunque de dimensiones más reducidas.

Una vez visitada la iglesia de San Martiño de Ozón, nos podemos acercar al enorme hórreo construido a principios del XVII, uno de los más grandes de Galicia con sus 21 pares de pies (aproximadamente 27 metros). Está realizado totalmente de granito y se asienta sobre pías y cepas circulares.



Imagen 18 e imagen 19: A la izquierda la iglesia de San Martiño de Ozón y a la derecha el Pazo de Ozón que se encuentra detrás de la casa rectoral.

Fuente: Galicia Info.

Muxía dispone de más patrimonio cultural como pueden ser la Iglesia de San Pedro Leis Lamancos, la iglesia de Santa Leocadia de Frixe o la Iglesia de San Cristovo de Nemiña, pero no es de la importancia de los que anteriormente hemos citado. Para más información sobre los edificios históricos visite la página web del concejo de Muxia:

<http://www.concellomuxia.com/ca/web/index.php>

1.2.3.2 Muxía: Patrimonio Natural y Playas.

1. Cabo Touriñán:

El Cabo Touriñán es el cabo más occidental de España (y no el de Finisterra como tradicionalmente se piensa) es uno de los lugares de mayor belleza natural que pueden visitarse en la zona, presentando una morfología muy accidentada con abruptos acantilados graníticos, mezclándose su mencionada



belleza con la peligrosidad de la costa, destacando asimismo por su Faro.

Para la navegación es una de las zonas más peligrosas debido a la morfología del acantilado. Es uno de los lugares donde más naufragios se producen, sobre todo en el bajo de O Farelo, que se puede ver cuando la marea baja.

Por otro lado, es un lugar muy bueno para ver el paso migratorio de aves que se produce entre los meses de septiembre y noviembre.



Imagen 20: Cabo de Touriñán

Fuente: [El Blog El Tablero de Piedra.](#)

2. Playa de Lourido:

Situada a los pies del futuro parador de Muxía, esta extensa playa es un lugar de interés natural por sus formaciones dunares y hermosas vistas panorámicas sobre Muxía y Cabo Vilán.



3. Monte Cachelmo:

Monte Cachelmo se encuentra la Furna de Buserán, que es una profunda cueva rodeada en sus extremos de inaccesibles acantilados, a partir de la cual la tradición popular creó la leyenda que nos habla del amor entre el trovador Buseran y la bella Florinda.

En tiempos remotos, había en la cima de Monte Cachelmo una fortaleza perteneciente a un rico caballero, padre de una hermosa mujer de nombre Florinda. Un día que el padre estaba ausente, apareció por el castillo Buserán, un joven trovador de cantigas, que quedó prendado de la belleza de Florinda, viviendo ambos una apasionada historia de amor.

Cuando el padre vuelve y se entera, encierra a Florinda en la fortaleza. Aun así, Buserán no se da por vencido y todas las noches entona cantigas para el deleite de la moza. Esto acaba con la paciencia del padre, que ordena la muerte de Buserán y, según cuenta la leyenda, el muchacho es lanzado desde lo alto de la torre al mar de la furna.

Enterada Florinda del trágico final de Buserán, ésta enloquece y se dirige día y noche a la orilla de la furna llamando a su enamorado. Uno de esos días, a la llamada de Florinda se comienza a escuchar desde la furna las melodías de Buserán. Y, de repente, una ola de espuma sube por el acantilado, toma la forma de Buserán y se lleva a Florinda para siempre. Desde entonces, los pescadores que faenaban cerca cuentan que podían escuchar las cantigas de Buserán, además de atribuirle la virtud de corresponder a los enamorados que vengan aquí a pedir sus deseos en un lugar con otra vista maravillosa de este tramo de costa



Imagen 21: La entrada de la Busherana
Fuente: El Diario de Galicia.

4. Playa do Lago:

Esta playa, al igual que la playa de Os Muíños, es una de las más concurridas de la zona, debido tanto a la belleza de su paisaje natural (donde se puede disfrutar al mismo tiempo de mar y campo) como a su situación, la convierten en un lugar atractivo al que acuden gentes de toda la comarca. Además de su belleza, la existencia de un lago, que es el que le da nombre, formado por acumulación de arena en la desembocadura de un pequeño riachuelo la hace recomendable para las familias con niños que encuentran allí la tranquilidad que no pueden tener en otras playas.



5. Playa Os Muíños:

Es un lugar ideal para tomar el sol y practicar windsurf. Está situada cerca del lugar del mismo nombre, es una de las más visitadas y concurridas de la zona. La mayor en importancia de visitantes es la playa de Arena Mayor, siendo también dignas de visita las playas de Borreiros y Vilaverde.

6. Playa de Nemiña:

La Playa de Nemiña se encuentra al oeste de Cabo Touriñán. Apta para la práctica del surf, se organizan todos los años torneos de este deporte. También es adecuada para la pesca y con unas robalizas de las mejores de la zona. Desde allí podemos contemplar el mítico Finis Terrae: de izquierda a derecha las playas del Rostro, Arnela, el Cabo de la Nave y el imponente Cabo Finisterre con el Centolo.



Imagen 22: La Playa de Nemiña

Fuente: [El Blog Surfing Life](#)

7. Playa de A Cruz:

Situada en la entrada de Muxía al lado del Paseo de A Cruz, es un lugar ideal para disfrutar del descanso y de la tranquilidad, es generalmente solo ocupada por gente de Muxía. Periódicamente, durante el verano, se lleva a cabo en la playa actividades deportivas.

1.2.3.3 Muxía: La Romería de Nosa Señora de la Barca

La Romería de Nosa Señora de la Barca es la fiesta más importante de la Costa de la Morte, y está asociada a la tradición de las piedra de Abalar y de la piedra Dos Candis de las que ya hemos hablado anteriormente.

El evento se puede tiene dos actos muy importantes y de connotaciones muy diferentes. Para las personas religiosas el acto principal es la Romería de la Barca, mientras que para la gente joven, que llega de todos los rincones de Galicia, el acto principal es la fiesta de la noche del sábado al domingo en la playa.

La fiesta de la Barca se celebra el segundo domingo de septiembre siempre y cuando éste no sea día 8, que entonces se deja para el domingo siguiente, el día 15. La fiesta comienza el viernes por la tarde con la celebración de



la Novena, donde se reúne gente que ha llegado andando desde todos los rincones de Galicia.

El sábado es el primer día grande de la fiesta, donde una marea humana ocupa el camino que va desde el puerto hasta Nuestra Señora de la Barca. A ambos lados del camino se instalan tenderetes donde se venden productos típicos. Al mediodía se organiza un almuerzo al aire libre. Y por la tarde empiezan a tocar las bandas de música. Por la noche se celebra la fiesta de la playa.

El domingo se celebra al aire libre la Misa Grande. Una vez finalizada, los romeros con la virgen, van en procesión hasta la ribera de Muxía donde se procede a la bendición de las aguas. A continuación se lanza una traca de cohetes. Y para finalizar se lleva a la virgen hasta la iglesia de Santa María, donde se acoge la virgen hasta el día siguiente.

1.3. La idea:

Tras hacer una descripción exhaustiva sobre la empresa Paradores de Turismo y del proyecto de la construcción y de explotación del futuro parador de Muxía, ha llegado la hora de realizar una reflexión más profunda sobre la viabilidad del proyecto, respondiendo a las preguntas esenciales del mismo.

1.3.1: ¿Se trata de una idea realista?:

La respuesta es sí, el turismo es una de las industrias más rentables de España. En el año 2009, el turismo generó unos ingresos de más de 80.000 millones de euros y en el 2010 ese dato es aún mejor hemos crecido un 1.4 % en visitas después de dos años en negativo.

Para seguir en esta senda debemos aprovechar todas las oportunidades de negocio posibles. Muxía y la región donde se encuentra, la Costa da Morte, es un sitio muy agradable para pasar unas vacaciones y desconectar del ritmo frenético de las grandes ciudades. Además es un lugar que dispone de todo lo que un turista pueda querer: monumentos históricos, playas y montañas. Pero si, incluso, el turista quiere puede visitar la monumental ciudad de Santiago de Compostela o la moderna ciudad de La Coruña en un corto desplazamiento en coche.



1.3.2: ¿Es viable económicamente?:

El parador de Muxía va a ser un lugar que atraerá a muchos turistas puesto que estará ubicado en un lugar que reúne las cosas que más gustan a los turistas, que según el instituto de estudios turísticos es la playa y el campo. Además los clientes tradicionales de Paradores se caracterizan por una alta fidelidad. Por lo que el parador nuevo ya tendrá una clientela base asegurada.

Por otro lado el gasto más importante que es la construcción del edificio, al igual que en todos los paradores, correrá a cargo del gobierno de España, y una vez construido el edificio pertenece a Patrimonio Nacional, por tanto la empresa Paradores no deberá abonar los 25,7 millones de euros que cuesta el edificio, sino pagar un alquiler. Por lo que el mayor coste de inversión que debería hacer la empresa se lo ahorra.

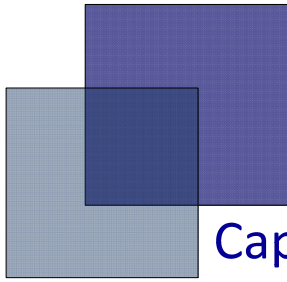
Por tanto, el mayor coste de explotación sería el gasto de personal, pero debido a la experiencia acumulada desde 1928 por la empresa Paradores, estos se reducirán al mínimo necesario, y teniendo en cuenta las elevadas expectativas de clientes podemos decir que el proyecto será rentable desde fechas muy tempranas

1.3.3: ¿Es asumible económicamente por la empresa Paradores de Turismo?:

Aunque la situación económica actual de Paradores no es la mejor, Paradores, es una empresa, que desde finales del año 91 hasta el 2008, ha contado con un cash-flow positivo de varios millones por lo que dispone de un fondo de remanente, que les permitiría asumir perfectamente los costes iniciales de explotación.

1.3.4: ¿Su rentabilidad justifica los costes de inversión?:

Desde el punto de vista de Paradores, la inversión no puede ser más rentable, puesto que adquiere un parador en una ubicación única, sin tener que efectuar un alto coste de inversión, que debería realizar si se tratase de una empresa privada. El parador será rentable en poco tiempo, por lo que la inversión que tenga que hacer Paradores en mobiliario y personal se recuperará rápidamente.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo II: Estudio de Mercado

Desde tiempos inmemorables, cuando alguien quería vender un producto o un servicio debía saber a quién se lo vendía, debido a que el interés que pudiera tener el cliente en adquirir el producto o servicio afectaba considerablemente al beneficio del comerciante. Un ejemplo histórico de esto es la cerveza, durante la época clásica, la cerveza era muy popular en el antiguo Egipto pero era una bebida rechazada por los romanos, que la consideraban una bebida de bárbaros.

Pero no hace falta remontarse a la antigüedad para obtener casos relacionados con lo que estamos hablando. Por ejemplo, la Coca-Cola. Todo el mundo sabe que existe una fórmula única y que es además secreta. Pero lo que menos gente sabe es que esa fórmula está sometida a pequeñas variaciones de composición que son únicas en cada país, y que hacen que no tenga el mismo sabor una Coca-Cola comercializada en España que otra comercializada en Reino Unido. ¿Y esto por qué? El objetivo de Coca-Cola es adaptarse a los gustos de los habitantes del país, es decir, adaptarse a la demanda específica de cada país, con el fin último de vender más. Y parece que el negocio funciona bien, puesto que Coca-Cola es el refresco más consumido en el mundo y en 2009 Coca-Cola Company obtuvo unos beneficios de 22.820 millones de dólares.

Los dos ejemplos anteriores muestran la importancia de conocer el mercado y eso se consigue mediante los llamados **Estudios de mercado**. Pero ¿Qué es un estudio de mercado?

El estudio de mercado es el **proceso de recopilar, procesar y analizar información** relativa a un mercado con el fin de aplicar las políticas y acciones más adecuadas que nos permita resolver de manera óptima los problemas que se nos planteen durante el desarrollo de la actividad. Además, en este caso, tiene como



finalidad que nos hagamos una idea sobre la viabilidad económica de un proyecto

Los estudios de mercado se componen de tres partes bien diferenciadas, que son las siguientes:

- Definición del Mercado.
- Análisis de la Competencia.
- Objetivos Comerciales.

2.1. El turismo en España:

Curiosamente introducimos el anterior capítulo del Proyecto Fin de Carrera hablando de la importancia que tiene el turismo en el país. Por ejemplo indicábamos que gracias al turismo, España en el año 2009, obtuvo unos beneficios netos de 81.023 millones de euros, lo que según la Organización Mundial de Turismo (OMT), suponía que España era el segundo país del mundo que más ingresos recibe por turismo y que sólo somos superados por Estados Unidos de América.

Al ser una sencilla introducción no profundizamos en demasía sobre el tema, y nos limitábamos a indicar datos globales. En esta sección del capítulo, sí que nos vamos a centrar en el desarrollo detallado de análisis de la industria turística en España.

A la hora de hablar del sector turístico en España, debemos tener en cuenta dos tipos de turismo, el **turismo exterior**¹⁴ y el **turismo interior**¹⁵.

2.1.1. El turismo exterior en España:

Empecemos estudiando el turismo exterior. Si empezamos a revisar los datos turísticos de España y del resto de países del mundo nos damos cuenta que este turismo internacional tiene unas características comunes, independientemente del país de destino. Mientras desglosamos las características comunes, señalaremos los datos respecto a España, con el fin de poder conocer mejor a

¹⁴ **Turismo Exterior** → Son los visitantes extranjeros que visitan territorio nacional con el fin de pasar unos días en España. Una vez transcurrido esos días retornan a sus países de origen.

¹⁵ **Turismo Interior** → Son residentes de España que se trasladan a otras regiones dentro de España con el fin de pasar unos días. Una vez transcurridos ese tiempo regresan a su lugar de origen dentro del país.



los turistas internacionales que viajan a nuestro país. Estas características comunes son las siguientes:

- **Muy pocos destinos con mucha demanda:** Diez países del mundo, entre ellos España, cubren prácticamente el 50 % de la demanda del sector. Es decir, si al año se realizan 880 millones de desplazamientos internacionales con fines turísticos, estos países acaparan 395 millones de visitas. España ocupa el tercer lugar del ranking con 52.2 millones de visitas, es decir el 6% mundial. Solo superan en números de visitas a España, Estados Unidos y Francia.



País	Nº de Visitantes (en mill.)
Francia	74,2
Estados Unidos	54,9
España	52,2
China	50,9
Italia	43,2
Reino Unido	28
Turquía	25,5
Alemania	24,2
Malasia	23,6
México	21,5



Gráfico 1: Número de millones de visitantes extranjeros, durante el 2010, en los 10 países más importantes del sector. Elaboración propia.

Fuente: [Turismo en cifras.](#)

- **La mayoría de los viajes se realiza en avión:** Tanto si el destino es España u otros países la mayoría de los viajes internacionales se realizan en avión. A nivel internacional, el 52 % de los turistas internacionales viajan en avión, frente al 39 % que lo hace por carretera, al 6 % en barco y el 3 % en tren. Si nos centramos en el caso de España, el 77 % de los turistas internacionales han llegado en avión frente a 20 %



que lo hace por carretera, el 2,7 % que lo hace en barco y un 0.3 % que lo hace tren.

- **El ocio es el principal motivo para viajar:** Sea cual sea el destino la mayoría de las personas que viajan internacionalmente lo hacen por ocio, tal como reflejan los siguientes gráficos:

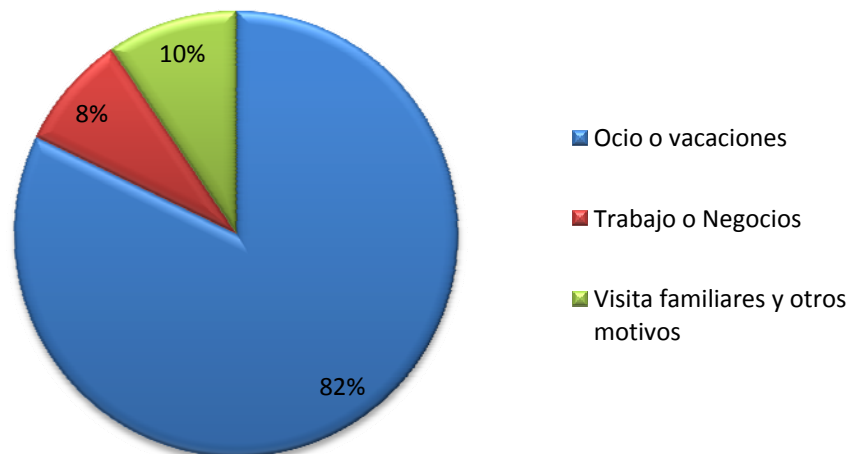


Gráfico 2: Motivos de los extranjeros para viajar a España
Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)

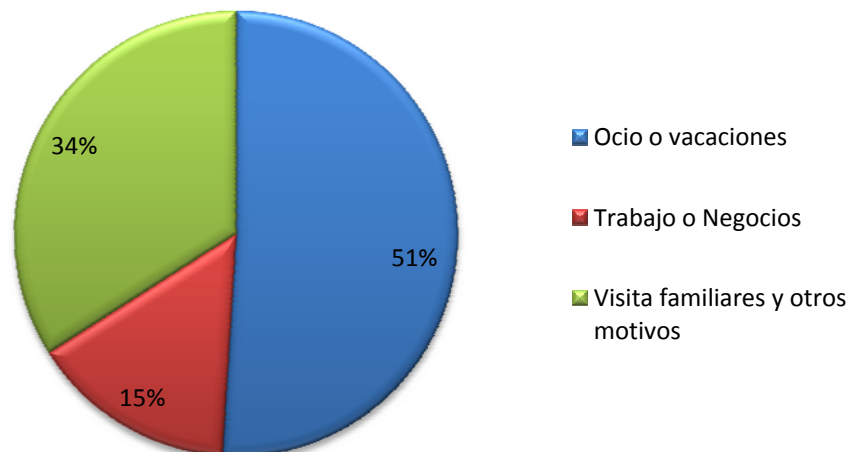


Gráfico 3: Motivos de extranjeros para viajar internacionalmente.
Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)

- **Estacionalidad:** El turismo internacional tiene un grado de estacionalidad muy importante. Lógicamente la mayor



afluencia de turistas es en verano y la menor en invierno. Además España tiene aún una estacionalidad más remarcada que se vincula al clima y al turismo de sol y playa.

Aunque en términos generales el turismo internacional tiene unas características comunes, también tiene unas características específicas para cada país, que debemos señalar, para entender bien como es el turismo exterior en España. Estas características son las siguientes:

- **Gran Crecimiento:** El número de turistas que ha visitado España ha crecido exponencialmente a lo largo de los años. De los 37,131 millones de turistas que nos visitaban en 1997 hemos pasado a tener más de 50 millones de visitas en 2009.
- **Estancias largas:** Los turistas que visitan España están aquí estancias largas que rondan los 9 o 10 días. La tendencia mundial, en cambio, son estancias cada vez más cortas.
- **Turistas jóvenes:** La mayoría de los turistas extranjeros que visitan España son personas jóvenes de edades comprendidas entre los 25-44 años, pero es que además el colectivo de jóvenes que tienen edades comprendidas entre 15-24 años es el segundo más importante.
- **Buena valoración:** Cerca del 83 % de los turistas que visitan España dan una nota de 8 o más puntos en una escala de 10 puntos. Frente al 0,6 % de los visitantes que suspende a España como destino turístico.
- **Hoteles:** El 60 % de los turistas que visitaron España se alojaron en hoteles, aunque hay que señalar que 23% de los turistas residieron en domicilios de particulares, ya sean casas de familiares o amigos, o alquiladas. El resto de opciones son minoritarias.
- **Turistas Europeos:** La mayoría de los turistas que visitan España proceden de países europeos. Solo los turistas procedentes de Reino Unido, Francia y Alemania suponen más del 50 % de los turistas que visitan España.
- **Actividades Culturales:** Como principal actividad que realizan los turistas que visitan España están relacionadas con la cultura, como pueden ser, visitar un monumento histórico, ir al teatro ... La segunda actividad que más realizan los



turistas están relacionadas con el ocio, como son ir a discotecas o bares. Hay que señalar que el 26 % de los turistas que visitan España no realizan ninguna actividad, es decir, son aquellos turistas más clásicos que sólo buscan sol y playa.

Actividad	
Actividades Culturales	53,80%
Asistencia Espectáculos	9,90%
Otras	10,70%
Visitas Culturales	49,90%
Actividades de diversión: Discotecas	23,10%
Actividades deportivas	11,80%
Deportes Náuticos	3,50%
Senderismo y montañismo	2,30%
Otras	7%
Actividades Gastronómicas	10,60%
No realiza actividades	26%
Servicios de Balnearios, talasoterapia	3,30%

Tabla 3: Actividad que realizan los turistas extranjeros cuando visitan España.

Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)

- **Turismo como actividad social:** Sólo el 20 % de los turistas que visitan España lo hacen solos. Mientras que los viajes en pareja, con amigos, familia y compañeros de trabajo o estudios ocupan el 80 % de los viajes. A continuación se muestran más detalladamente las estadísticas de esto:

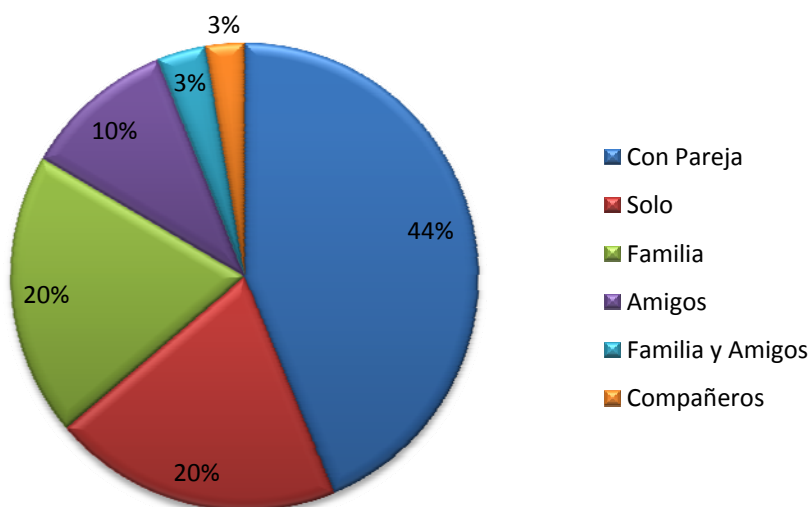


Gráfico 4: Compañeros de viajes.

Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)



2.1.2. El turismo interior en España:

Hasta ahora hemos hablado como son los turistas extranjeros que visitan España, pero ¿Cómo son los españoles que visitan otras partes del país? Al igual que los turistas extranjeros tiene una serie de rasgos comunes, independientemente del país de origen; los españoles también tenemos una forma de ser cuando realizamos viajes por nuestro propio país. Nuestra manera de pensar se refleja en una serie de comportamientos comunes que son los siguientes:

- **Viajes de una semana:** Los españoles cuando viajamos a otra parte del país solemos pernoctar 5-6 días en el lugar del destino más dos días que se emplean para realizar los desplazamientos de ida y vuelta con respecto al lugar de origen.
- **Estacionalidad:** El turismo interior, incluso en mayor medida que el turismo exterior, se encuentra influenciado por la estacionalidad. El mayor número de viajes coincide con los meses de verano, septiembre, julio y sobre todo agosto y en abril debido a las vacaciones de Semana Santa

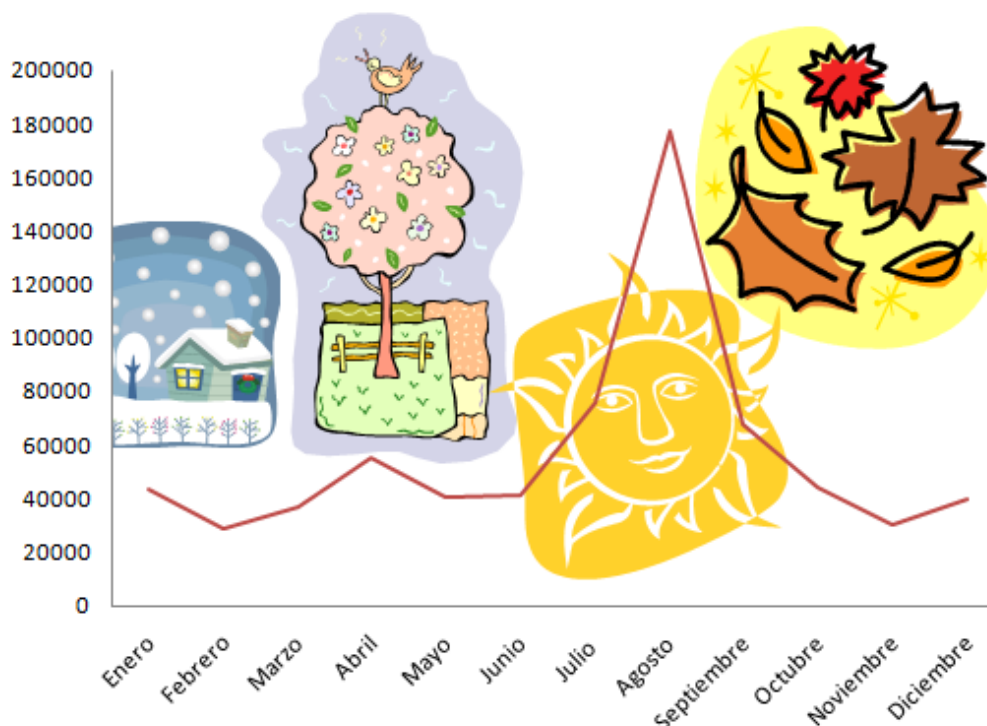


Gráfico 5: Número de viajes, en media, que realizan los españoles dentro de España cada mes. Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)



- **El Ocio como principal motivo para viajar:** El principal motivo de los españoles para viajar por España es el ocio, aunque de una manera menos pronunciada que los turistas extranjeros que viajan a España.

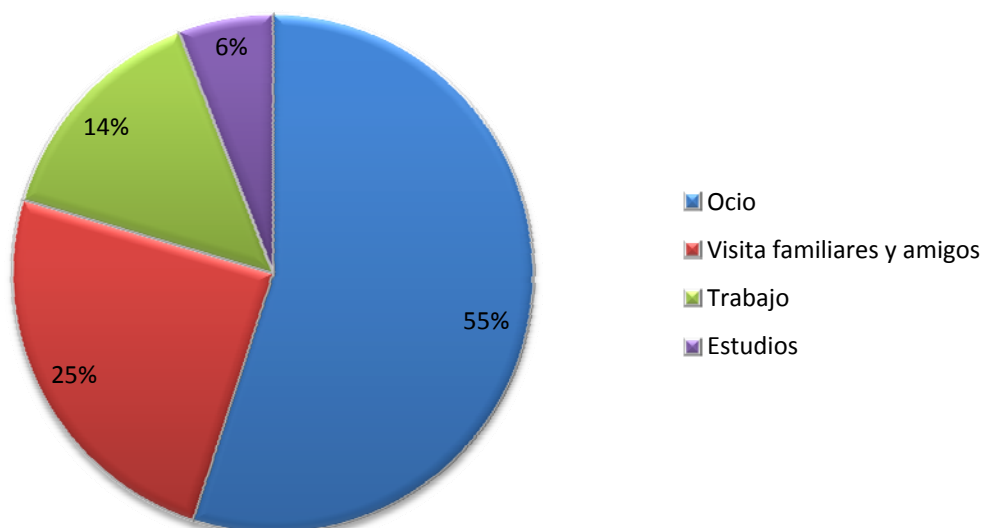


Gráfico 6: Motivos de los españoles para viajar a España
Elaboración Propia. Fuente: [Turismo en cifras.](#)

- **Alojamiento privado:** Tres de cada cuatro españoles a la hora de viajar preferimos alojarnos en alojamientos privados, es decir, en casas particulares, ya sea de familiares, amigos o alquiler. Solo uno de cada cuatro cuando viaja se aloja en hoteles o paradores. Sólo en las Islas Baleares este comportamiento cambia siendo el reparto por tipo de alojamiento en un 50 %.
- **A mayor formación, más viaja:** Cuanto más formación tiene un español más viaje realiza. Un licenciado hace, en media, 9 viajes al año frente a una persona sin estudios que realiza, en media, 5 viajes al año.
- **Viajeros jóvenes:** Los españoles que más viajan son aquellos que tienen edades comprendidas entre 25-44 años, aunque son los que menos tiempo están en el lugar de destino. En cambio, los mayores de 65 años, que son los que menos viajan, son los que más tiempo están en el lugar de destino, puesto que son los que más tiempo tienen disponible.



- **Espanoles por el mundo:** Los españoles cuando viajamos fuera de España, tenemos como destinos principales países de la Unión Europea, solemos alojarnos en hoteles y permanecemos más tiempo en el lugar de destino que, en media, 8,4 días. Los españoles que más viajan al extranjero son los españoles que tienen estudios universitarios superiores.

2.2. Galicia como destino turístico:

Galicia no es una de las seis comunidades autónomas que más visitantes recibe, pero en cambio, es la segunda comunidad del norte de España que más visitantes extranjeros recibe, por detrás del País Vasco. Y de las comunidades del norte cantábrico es la que más visitantes del interior de España recibe.

A la hora de estudiar los datos de personas que visitan Galicia, debemos tener mucho cuidado, puesto que las visitas a Galicia crecen sensiblemente en los **Años Santos Compostelanos**¹⁶. Como por cada siglo, solo se celebran catorce Años Santos Compostelanos, vamos a estudiar el turismo de Galicia en un año que no sea santo.

En el año 2009, Galicia, recibió a 762.000 turistas extranjeros y a 8.679.000 turistas españoles.

La estancia media de los turistas extranjeros fue de 9,2 días y el gasto medio por turista fue de 839 euros, lo que da unos ingresos

¹⁶ **Año Santo Compostelanos** → Es una festividad Católica que se basa en la antigua tradición Israelita del año jubilar. En los años jubilaes, un católico, puede conseguir la **indulgencia plenaria** que según el derecho canónico es: "La indulgencia es la remisión ante Dios de la pena temporal por los pecados, ya perdonados en cuanto a la culpa, que un fiel dispuesto y cumpliendo determinadas condiciones, consigue por mediación de la Iglesia, la cual, como administradora de la redención, distribuye y aplica con autoridad el tesoro de las satisfacciones de Cristo y de los Santos" Para ganar la indulgencia plenaria en un año Santo Compostelano tienes que realizar las siguientes acciones

- I) Visitar la Catedral de Santiago de Compostela donde se guarda la Tumba de Santiago el Mayor, apóstol de Cristo.
- II) Rezar alguna oración (al menos, el Credo, el Padrenuestro...) y pedir por las intenciones del Papa. Se recomienda asistir a la Santa Misa.
- III) Recibir los sacramentos de la Penitencia (puede ser unos días antes o después) y de la Comunión. Estos dos sacramentos realizan la conversión y el compromiso de amor con Jesús y nuestros hermanos. Ésta es la herencia de Santiago.

El Año Santo Compostelano se celebra los años en que el 25 de Julio es Domingo. Para saber más sobre los Años Santos Compostelanos : (<http://www.venacompostela.com/inicio>)



para la comunidad gallega por turismo exterior de 639 millones de euros.

En cuanto a los españoles, estancia media fue de 4,9 días y podemos distinguir el gasto medio por turista según el motivo del viaje. Si el viaje se realizó por ocio, los españoles nos gastamos, en media, 438 euros. Si el viaje se realizó por visitar a un familiar o amigo, los españoles nos gastamos por viaje, en media, de 162.7 euros. En cambio, si el motivo del viaje fue el trabajo, el gasto medio ascendió a 302.82 euros. Y por último si el motivo del viaje fue los estudios, el gasto medio, ascendió a 196.6 euros. Con estos datos, obtenemos que los ingresos que obtuvo Galicia por el turismo del interior asciende a 2.897 millones de euros.

El número de plazas hoteleras en Galicia es el mayor de las comunidades del norte de España. Galicia actualmente dispone de 1381 hoteles con 55.370 plazas disponibles, 511 establecimientos para turismo rural con 6.196 plazas disponibles, 1093 pensiones con 21.195 plazas disponibles y 115 Campamentos de Turismo con 34.989 plazas disponibles.

En cuanto a los balnearios y centros de talasoterapia, Galicia, dispone de varios establecimientos de este tipo, debidos a las especiales características geotérmicas de la comunidad. La mayoría se encuentran integrados en un hotel. Los balnearios más importantes de Galicia son los **complejos de hoteles de La Toja** (Pontevedra), **el balneario de Guitiriz** (Lugo) y **el hotel Talaso en Oia** (Pontevedra)¹⁷

2.2.1. Plan de Acción del Turismo de Galicia (2010-2013):

Para conocer a fondo el mercado en que nos movemos también es importante conocer cómo puede cambiar en un futuro próximo respecto al momento actual. Al ser el sector turístico, un sector estratégico para las distintas regiones, es interesante conocer las mejoras del sector que estén desarrollando las distintas administraciones públicas. Uno de los planes de desarrollo que afecta directamente a la comunidad donde se va a localizar el parador es el **Plan de Acción del Turismo de Galicia (2010-2013)**.

¹⁷ Una lista completa de todos los balnearios y centros de talasoterapia (<http://www.spanatura.com/publico/listado.aspx?ID=CA13>)



El gobierno de la Xunta de Galicia ha elaborado un plan de actuaciones para el desarrollo del sector turístico en Galicia. Los objetivos de dicho plan de actuación son los siguientes:

- Incrementar el peso del turismo en el PIB.
- Mejorar el salario medio en el sector.
- Aumentar la estancia media.
- Aumentar el gasto medio de los turistas que visitan la comunidad gallega.

Para llevar a cabo estos objetivos la Xunta de Galicia piensa actuar aplicando distintas políticas de ordenación, de desarrollo sectorial, marketing y producto.

Las **políticas de ordenación del territorio**¹⁸ que desarrollará la Xunta son las siguientes:

- **Planificación:** Desarrollar un plan general que permita establecer una serie de objetivos, directrices y medidas que permita el cumplimiento de los objetivos económicos.
- **Coordinación:** Busca disponer de un modelo territorial que haga de manera más especializada y eficaz la creación de ofertas de destino atractivas para los turistas. También busca mejorar la estructura política de la consejería de turismo, definiendo la cadena de mando y competencias a cada nivel, del gobierno gallego.
- **Desarrollo de infraestructuras:** Actuación de carácter prioritario en aquellas infraestructuras envejecidas, renovándolas. También el desarrollo de sendas y caminos que sirvan y sean atractivas para el turismo de aventura, naturaleza y deporte.
- **Información:** Enseñar a los distintos agentes implicados la importancia que tiene el turismo en Galicia. Fomento del IETG (Instituto de Estudios de Turismo de Galicia). Mejorar la comunicación con posibles clientes empleando las TIC

¹⁸ **Políticas de Ordenación del territorio**→ Son aquellas políticas destinadas a desarrollar una ocupación racional del territorio, permitiendo el desarrollo socioeconómico del territorio, mejorando la calidad de la vida de los habitantes del territorio, cuidando del medioambiente y el usando responsablemente los recursos naturales.



Las **Políticas de Desarrollo Sectorial** que desarrolla el Plan de Acción de Turismo de Galicia son las siguientes:

- **Formación:** Desarrollar cursos de formación continua cuya finalidad no es otra que eliminar las distintas carencias de conocimientos, como por ejemplo son los conocimientos de gestión o de idiomas, de los profesionales del sector, ayudándolos a innovar y en caso de ser necesario a reciclarse. Con esto, también se busca mejorar la calidad del servicio a niveles básicos como son el de camarero o el de recepcionista.
- **Asociacionismo:** Ayudar a la creación y mantenimiento de asociaciones profesionales fuertes que en un futuro contribuyan al desarrollo del sector. Se pretenden que dichas asociaciones agrupen al 80% del sector. También se creará el Consejo de Turismo de Galicia como órgano consultivo.
- **Accesibilidad:** Busca eliminar las posibles barreras arquitectónicas y de accesibilidad para aquellas personas con algún tipo de discapacidad y que con ello les permita obtener un máximo disfrute de las distintas actividades turísticas.
- **Incentivos:** Ayudar económicamente a aquellos destinos turísticos que están en decadencia, con el fin, de que se recuperen y con ello, Galicia, pueda ofrecer una oferta turística más diversificada y más fuerte. También se ayudará económicamente a los productos que contribuyan a que Galicia disponga de una oferta más desestacionalizada.

Las **políticas de Producto** que desarrollará el gobierno de Galicia son las siguientes:

- **Nuevos Productos:** Aprovechar los recursos de los que dispone la comunidad con el fin de crear nuevos productos, como por ejemplo, el desarrollo de negocios de deportes náuticos (Surf, Buceo...), centros de actividades artísticas o lugares de alta calidad y exclusivos.
- **Desarrollo de productos tradicionales:** Desarrollar los productos ya existentes aprovechando los recursos de los



que dispone la comunidad, como por ejemplo, desarrollar en las infraestructuras ya existentes con actividades de termalismo o de deporte, aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología...

- **Gestión del producto:** Mejorar la calidad de los productos ofertados y desarrollar un organismo que estudie como mejorar la calidad en los distintos productos y que refuerce los procesos de inspección y certificación.
- **Ofertas Mixtas:** Aprovechar ofertas tradicionales como el Camino de Santiago para dar a conocer otros atractivos turísticos de la comunidad. También busca fomentar la cooperación de distintos ayuntamientos y comarcas con el fin de que puedan crear productos únicos.

Las **políticas de Marketing o Mercadotecnia** que desarrollará la Xunta de Galicia son las siguientes:

- **Promoción:** Desarrollar nuevas campañas de promoción que fomenten la marca Galicia o la demanda desestacionalizada, teniendo en cuenta la limitación de recursos como consecuencia de la crisis económica. Fomentar las campañas de promoción por parte del sector privado.
- **Desarrollo de Paquetes:** Ayudar a desarrollar paquetes turísticos que hagan atractivo la visita a Galicia, aprovechando los recursos turísticos tradicionales y los nuevos.
- **Comercialización:** Busca fomentar la venta de viajes en épocas de baja demanda, como es el invierno. Vender más viajes a turistas internacionales. Para ello se busca aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC.
- **Competitividad:** Crear un plan integral, que afecte a todos los organismos del sector, con el fin de comercializar un producto que sea más competitivo tanto en el ámbito nacional e internacional.

2.3 El turismo en la región de la Costa da Morte:

Hasta ahora hemos estudiado como es el sector turístico en el país y en la comunidad autónoma, ahora ha llegado el momento de estudiar directamente la zona donde se va a localizar el Parador



de Turismo, que no es otra que la zona de la Costa da Morte en la comarca de Finisterra.

Aunque la zona de la Costa da Morte es un sitio con diversos lugares de interés, no es tan importante como otras zonas de Galicia, como puede ser Santiago de Compostela o la región de las Rías Baixas, y por tanto existen ciertas particularidades que debemos de tener en cuenta a la hora de valorar la viabilidad del proyecto.

Una de ellas es el **tiempo medio de estancia en un hotel es de, 2,23 días**, y por tanto podemos afirmar que la Costa da Morte es considerado por los turistas, como un **destino ideal para permanecer un fin de semana**.

2.3.1 El turismo en la región de la Costa da Morte: Turistas del exterior.

El comportamiento de los turistas extranjeros es muy estacional, y eso queda reflejado, en que el mayor número de visitas ocurre en los meses de verano mientras que el menor número de visitas, en cambio, se produce en los meses de invierno.

El número medio de turistas extranjeros que visitan la Costa da Morte se encuentra en torno a las 13.000 personas al año. Como hablábamos anteriormente, el efecto de Año Santo Compostelano se nota, puesto que el número de visitas a la zona se incrementa. Si comparamos los datos del 2009 con los del 2010 (Año Compostelano) vemos que hay una diferencia de más de 5500 turistas. Este incremento de turistas es debido, a la relativa cercanía de la zona a Santiago de Compostela (se encuentra a unos 75 km).

Por otro lado conviene señalar que la estancia media anual de los turistas extranjeros en la zona se incrementado prácticamente en un día, puesto que en 2008 era de 2,95 días a pasado a 3,24 días en 2009 y 3,88 días en 2010. La estancia media también se ve afectada sensiblemente por la estacionalidad siendo en invierno de 2,68 días y en verano sube hasta 4,24 días.

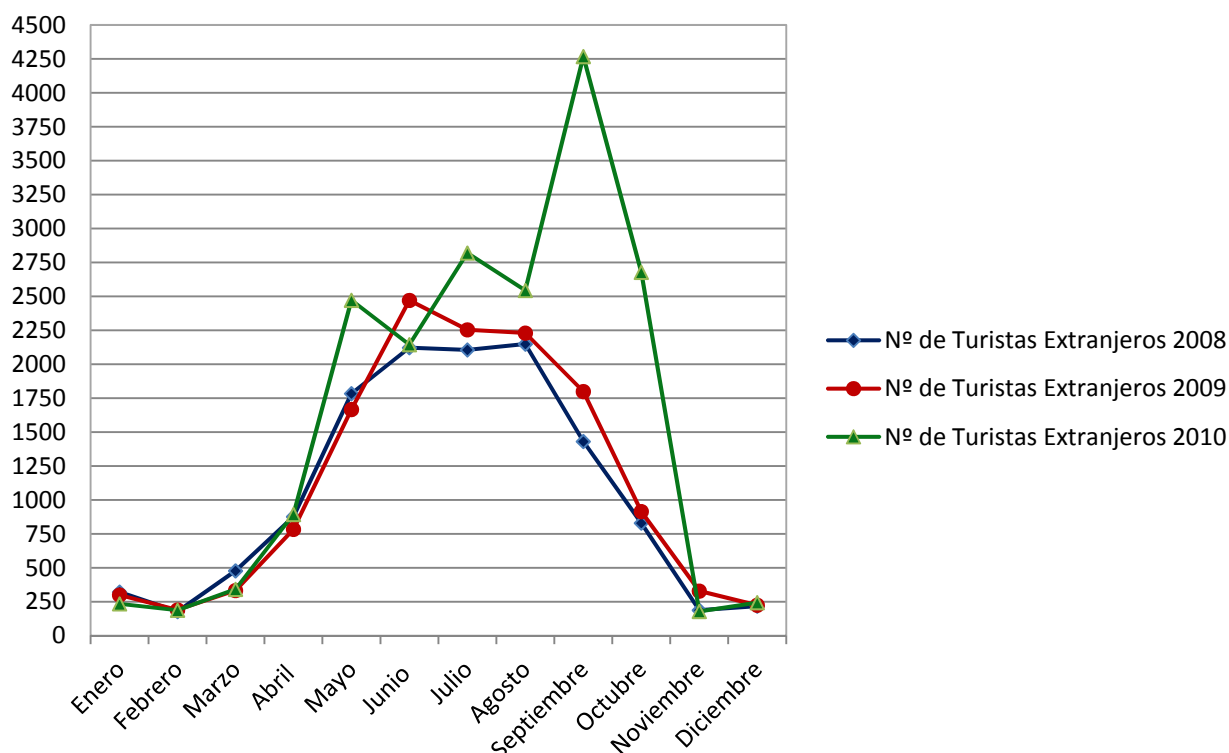


Gráfico 7: Nº de turistas extranjeros que los últimos tres años han visitado la Costa da Morte Elaboración Propia. Fuente: [Instituto Gallego de Estadística](#)

2.3.2 El turismo en la región de la Costa da Morte: Turistas del interior.

El comportamiento de los turistas españoles es también muy estacional, y eso queda reflejado, en que el mayor número de visitas ocurre en los meses de verano, sobre todo en Agosto que, es el mes en que más españoles tienen vacaciones, mientras que el menor número de visitas, en cambio, se produce en los meses de invierno.

El número medio de turistas españoles que visitan la Costa da Morte al año es de unas 75.000 personas. Curiosamente el efecto del Año Santo Compostelano no se manifiesta y el número de turistas se mantiene constante e incluso desciende un poco, probablemente debido a la fuerte crisis económica que sacude el país. Esto datos nos llevan a pensar, que los turistas españoles que visitan la Costa da Morte, son personas que en su mayoría disponen de una segunda residencia que emplean para pasar las vacaciones de verano y pequeños puentes.



Esta hipótesis se refuerza cuando estudiamos los datos estacionales del verano. **La estancia media de los españoles que pasan en Agosto en la zona las vacaciones, es de 35 días**, es decir, que pasan en todo el mes de Agosto y parte del mes de Julio o de Septiembre. Esta hipótesis va a ser muy importante a la hora de estudiar la viabilidad económica puesto que significa que no podemos contar con esos 75.000 españoles como clientes potenciales de nuestro parador, sino con sólo una pequeñísima porción de ellos.

Si estudiamos la estancia media durante todos los meses de verano (Junio, Julio, Agosto y Septiembre) es de 21,33 días. Por otro lado, en los meses de invierno la estancia media es de 7,04 días.

Por último señalar que la estancia media anual de los turistas españoles en la zona se ha mantenido prácticamente constante que en 2008 era de 11,32 días ha pasado a 11,95 días en 2009 y 11,87 días en 2010.

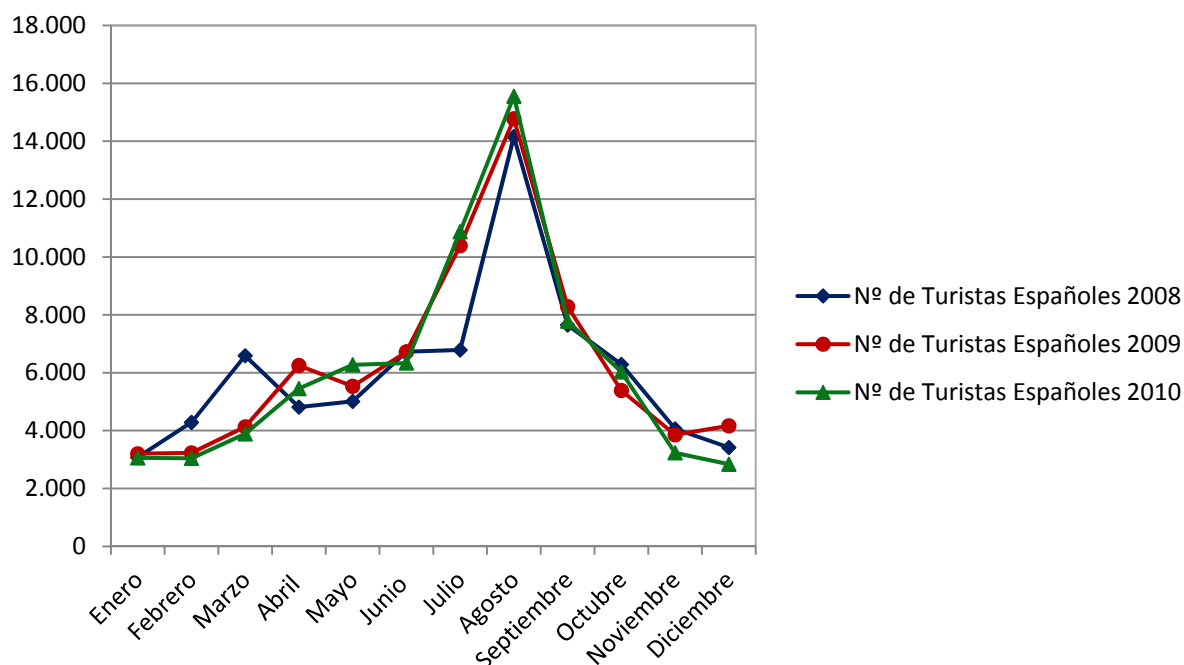


Gráfico 8: Nº de turistas españoles que los últimos tres años han visitado la Costa da Morte. Elaboración Propia. Fuente: [Instituto Gallego de Estadística](#)



2.4 ¿Cómo será el cliente del Parador de Muxía?:

Se espera que los clientes tipos del nuevo parador sean de características similares a los clientes de otros paradores ya establecidos anteriormente. En general el cliente de la empresa Paradores de Turismo se caracteriza por ser un cliente con un nivel de renta media-alta y que busque huir de las rutas tradicionales turísticas.

El cliente de Paradores, es una persona con un alto nivel de exigencia en cuanto a la calidad, Una falta de calidad en el servicio lo va a penalizar.

Los clientes de Paradores de Turismo tienen una edad entre 35-60 años, aunque actualmente se está desarrollando ofertas específicas para personas más jóvenes con el fin de atraerlos y fidelizarlos a la marca.

Además el cliente de Paradores suele ser muy fiel debido a la alta calidad que le ofrece el servicio y por la cantidad y variedad de actividades que le ofrece el parador.

Y por último añadir, que la mayoría de los clientes de Paradores son de nacionalidad española, debido a que para los españoles es una empresa conocida frente a los extranjeros que no tienen ningún negocio parecido en sus países de origen y por tanto desconocen lo que Paradores de Turismo les puede ofrecer.

2.5 Evolución del mercado turístico español:

En este apartado vamos a estudiar cómo se prevé que evolucione el sector turístico español, diferenciando claramente entre los turistas procedentes de España y los turistas procedentes del extranjero.

2.5.1 Evolución del mercado turístico español: Mercado Interior

Actualmente partimos que España se encuentra en una situación económica muy complicada debido a la fuerte crisis, procedente del sector inmobiliario, y que ha afectado al resto de los sectores productivos. La alta **tasa de desempleo**, que en el año 2010 se ha mantenido en torno del 20 %, ha hecho que los españoles



incrementen su **propensión marginal al ahorro**¹⁹, y por tanto se consume menos en aquellos sectores no esenciales para la supervivencia.

En consecuencia, hasta que no se produzca una recuperación de la economía, la cantidad de españoles que deciden hacer turismo se reducirá o en el mejor de los casos, se mantendrá. Se ha observado también, que muchos de los españoles que siguen haciendo viajes turísticos han reducido el tiempo de estancia.

Saber cuándo va a iniciarse la recuperación económica es muy complicado, aunque recientemente la fundación BBVA ha publicado, que si, excluimos al sector inmobiliario del análisis de la economía española, la economía española ha crecido un 1,5 % debido al incremento de las exportaciones a las economías en desarrollo. Pero en cambio, si sí tenemos en cuenta al sector inmobiliario, la economía española ha tenido una reducción del 0,1 %.

Los expertos estiman, que hasta el año 2014, el sector inmobiliario no empezará a crecer de nuevo y a generar nuevos empleos hasta ese momento. Además el stock de viviendas que existe actualmente deberá reducir sus precios de venta, lo que retrasará la salida de dicho sector de la crisis, y por tanto, de la economía española.

Los analistas del sector turístico, estimaban que para el año 2011, el mercado interior de turismo se iba a ver afectado por dos factores:

1.- El consumo crecerá por encima de la renta: Esto quiere decir que el ahorro va a disminuir. El consumidor ya ha pasado la ***fase del miedo***, y se atreverá a aumentar el consumo, por encima de lo que aumenta su renta, lo cual es un factor positivo para la demanda turística interna en 2011. No obstante, esta situación, que se producirá también en las empresas, va a traducirse en un aumento de la morosidad.

¹⁹ **Propensión Marginal al Ahorro** → Es la cantidad de renta que los consumidores dedican al ahorro por cada unidad de renta disponible. El resto se destina al consumo.



2.- La renta disponible del consumidor nacional se va a reducir bastante: Debido al aumento de impuestos, restricción del crédito y al alto desempleo, la demanda interna se va contraer aún más.

Como consecuencia de todo lo anterior era de esperar que el comportamiento del mercado interior de turismo, durante el año 2011 fuese a comportarse de manera similar a como lo había hecho en 2010, pero los resultados han sido mucho mejor de lo esperado y el turismo nacional, durante este año ha crecido un 3 %. Aunque los españoles durante el 2011 han viajado más que en 2010, un 1,3 % más, este aumento se ha producido principalmente por el aumento de los viajes nacionales para visitar a familiares y amigos, en perjuicio de los viajes internacionales. El incremento de este tipo de viaje ha sido en torno al 20,2 %.

Los analistas esperan que para los próximos años, el turismo nacional crezca en torno al 4.5 %. Aunque la realidad podría ser peor de la esperada, debido a la nueva recesión que atraviesa actualmente la zona euro.

2.5.2 Evolución del mercado turístico español: Mercado Exterior:

La crisis económica que asola España es consecuencia de una crisis económica mundial, y por tanto, ha afectado en distinta medida a todos los países del mundo. Incluso hay países que ya han dejado atrás la etapa de recesión.

Un ejemplo de esta situación la tenemos en Europa, Alemania tiene una tasa de crecimiento económico en torno al 3,6 % del PIB frente al contraste de países como Grecia e Irlanda que han tenido que ser rescatados por la Unión Europea. Afortunadamente para el sector turístico español, los alemanes tienen un mayor peso específico que los griegos y los irlandeses juntos.

Los expertos en turismo estiman que en el extranjero hay oportunidades para el sector turístico español, si sabemos atraer a los turistas extranjeros tradicionales, como son los alemanes, franceses e ingleses y buscar nuevos mercados en economías emergentes como son el mercado chino o el mercado brasileño.

También debemos tener en cuenta una nueva oportunidad que ha surgido a raíz de la inestabilidad política de los países del Magreb como Argelia y Egipto, que atrae a los turistas extranjeros a



destinos con ofertas similares y estabilidad política, que antes de que iniciasen las revueltas, no eran competitivos debido al precio.

A comienzo de 2011 se preveía inicialmente un crecimiento del 2% para el turismo exterior, pero al igual que en turismo nacional, la evolución del turismo exterior en 2011, debido a la crisis de los países árabes ha supuesto un incremento de turistas extranjeros del 8 %, mucho mejor de lo esperado. Cómo se trata de una situación coyuntural para el análisis financiero, sólo esa cantidad de crecimiento de turistas para este año. Para el resto de años, esperamos un crecimiento similar al de los turistas nacionales en torno al 4.5 %

2.6 Análisis de la Competencia:

En este apartado vamos a estudiar la competencia que tiene y se puede encontrar el Parador de Turismo. A la hora de analizar la viabilidad de un negocio es importante conocer la competencia que se va a encontrar.

En este análisis vamos a dividir la competencia en dos tipos:

- **Competencia Local:** Son aquellas empresas que disponen de un establecimiento en la zona de la Costa da Morte y compiten con el Parador. Existen gran cantidad, son negocios familiares o de empresarios locales. Son Pymes y negocios de autónomos. Compiten con el Parador por su ubicación, no porque dispongan de la capacidad suficiente para competir con la empresa Paradores de Turismo a nivel nacional o influir en el mercado de turismo. En este caso haremos un análisis general en conjunto, no se describirá directamente a cada empresa debido a la cantidad que existe y puesto que carece de relevancia para el análisis de la competencia.
- **Competencia por servicio:** Son grandes establecimientos que ya están en Galicia y que se caracterizan por tener los mismos servicios y el mismo público objetivo que futuro parador de Muxía. Suelen ser hoteles, que pertenecen a grandes hoteleras, con centro de talasoterapia o balneario y spa que aunque no se encuentran ubicados directamente en la Costa da Morte, ni en las cercanías compiten directamente con el parador por su prestigio y por su



calidad. En este apartado haremos señalaremos cuales son los establecimientos, ubicación, servicios y otros datos de interés

2.6.1 La Competencia en la Costa da Morte:

2.6.1.1 Identificación de la Competencia en la Costa da Morte:

La Costa da Morte, que está compuesta por las comarcas de Finisterra, de Bergantiños, de Tierra de Soneira y de Muros. Alguna de las anteriores comarcas están compuesta por pueblos fuera de la zona de la Costa da Morte, la oferta hotelera de dichos pueblos no será motivo de estudio en este Proyecto Fin de Carrera.

En la **Comarca de Finisterra**, que comprende a los pueblos de **Finisterra, Cee, Muxía, Concurbión y Dumbria** es donde se va a ubicar el Parador de Turismo, descubrimos que actualmente dispone de 17 hoteles con 603 plazas en total, 32 pensiones con 525 plazas en total, 7 establecimientos de turismo rural con 106 plazas y 4 campamentos de turismo con 1.394 plazas. A continuación podemos estudiar los datos de cada municipio de la comarca más en detalle.








Región de Finisterra					
					
	Finisterra	Cee	Muxía	Concurbiión	Dumbria
Nº de Hoteles:	8	4	2	3	0
Nº de plazas en hoteles:	263	188	28	124	0
Nº de Pensiones	10	8	12	0	2
Nº de plazas en pensiones:	175	134	196	0	20
Nº de sitios turismo rural	0	3	2	0	2
Nº de plazas en s.t. rurales	0	45	32	0	29
Nº de Camping:	0	1	3	0	0
Nº de plazas en campings:	0	800	594	0	0

Tabla 4: Alojamiento en la Comarca de Finisterra y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento. Elaboración Propia. Fuente: [IGE](#), [Concello de Finisterra](#), [Concello de Cee](#), [Concello de Muxía](#), [Concello de Concurbiión](#) y [Concello de Dumbria](#)

Vamos a considerar solo una parte de la **Comarca de Bergatiños**, formada por los pueblos de **Carballo, Coristanco, Laxe, Malpica y Ponteceso** que son los que se encuentran en la zona de la Costa da Morte, descubrimos que actualmente dispone de 11 hoteles con 628 plazas en total, 23 pensiones con 437 plazas en total, 16 establecimientos de turismo rural con 181 plazas y 4 campamentos de turismo con 1.073 plazas.



Región de Bergantiños							
							
	Carballo	Coristanco	Laxe	Malpica	Ponteceso	Cabana	A Larancha
Nº de Hoteles:	4	0	2	1	0	3	1
Nº de plazas en hoteles:	267	0	60	44	0	222	35
Nº de Pensiones	5	1	3	7	2	2	3
Nº de plazas en pensiones:	119	11	66	116	46	29	50
Nº de sitios turismo rural	4	1	1	4	2	2	2
Nº de plazas en s.t. rurales:	46	14	18	41	24	23	15
Nº de Camping:	3	0	0	1	0	0	0
Nº de plazas en campings:	560	0	0	513	0	0	0

Tabla 5: Alojamiento en la Comarca de Bergatiños y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento. Elaboración Propia. Fuente: [IGE](#), [Concello de Carballo](#), [Concello de Coristanco](#), [Concello de Laxe](#), [Concello de Malpica](#), [Concello de Ponteceso](#), [Concello de Cabana](#) y [Concello de A Larancha](#).

La **Comarca de Tierras Soleira**, está formada por los municipios de **Camariñas, Vimianzo y Laxe**, descubrimos que actualmente dispone de 5 hotel con 132 plazas en total, existen 22 pensiones con una capacidad para 352 personas. También existen 4 casas rurales con capacidad para 44 personas. En la siguiente página podemos estudiar los datos de cada municipio de la comarca más en detalle.






Región de Tierras de Soleira			
			
	Camariñas	Vimianzo	Laxe
Nº de Hoteles:	3	0	2
Nº de plazas en hoteles:	58	0	74
Nº de Pensiones	9	9	4
Nº de plazas en pensiones:	226	87	39
Nº de sitios turismo rural	0	2	2
Nº de plazas en s.t. rurales	0	24	20
Nº de Camping:	0	0	0
Nº de plazas en campings:	0	0	0

Tabla 6: Alojamiento en la Comarca de Tierras Solera por tipo de establecimiento y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento. Elaboración Propia. Fuente: [IGE](#), [Concello de Camariñas](#), [Concello de Vimianzo](#), [Concello de Laxe](#)

Para finalizar consideramos a la **Comarca de Muros**, que únicamente está formada por los municipios de **Muros y Carnota**, ubicados en la zona sur de la Costa da Morte disponen de 3 hotel con 58 plazas en total, existen 23 pensiones con capacidad para 531 personas. También cuentan con 3 casas rurales con capacidad para 35 personas. Además existen en Muros 3 campings con capacidad para 669 personas. En la siguiente página podemos estudiar los datos de cada municipio de la comarca más en detalle.

Otro tipo de competencia posible que existe es el alquiler de casas de particulares para pasar una temporada en la zona como si la casa fuese propiedad del cliente. Este tipo de negocio, principalmente por la mentalidad de los españoles respecto al alquiler, está muy poco desarrollado en la zona y si la comparamos con la cantidad de pisos de alquiler pisos frente a las plazas hoteleras disponibles, la oferta de casas es despreciable.



	Región de Muros	
		
	Muros	Carnota
Nº de Hoteles:	2	1
Nº de plazas en hoteles:	41	17
Nº de Pensiones	13	10
Nº de plazas en pensiones:	359	172
Nº de sitios turismo rural	1	2
Nº de plazas en s.t. rurales	6	29
Nº de Camping:	3	0
Nº de plazas en campings:	669	0

Tabla 7: Alojamiento en la Comarca de Muros por tipo de establecimiento y número de plazas disponibles por tipo de establecimiento. Elaboración Propia. Fuente: [IGE](#), [Concello de Muros](#) y [Concello de Carnota](#).

Por último señalar que en Galicia existen varios centros de talasoterapia y balnearios, pero por cercanía solo vamos a considerar aquellos que se encuentran a menos de 100 km de distancia de Muxía. El balneario más cercano es el **Hotel Balneario de Carballo**²⁰, que está a 59 km de Muxía, cuenta con varios tipos de baños, piscinas termales y masajes. El hotel actualmente dispone de dos estrellas y se encuentra en tramitación de la tercera.

El último balneario cercano es el **Balneario de Arteijo**²¹, ubicado a 82 km de Muxía, se encuentra enclavado en un edificio antiguo del que no se conoce con exactitud la fecha de fundación. Cuenta la tradición que en dicho Balneario el General Díaz Polier, que era un militar liberal, conspiró contra Fernando VII por haber derogado la Constitución de 1812. El hotel que pertenece al complejo del

²⁰ Página web del Hotel Balneario de Carballo (<http://www.balneariodecarballo.com/>)

²¹ Página web del Balneario de Arteixo (<http://www.balneariodearteixo.com/inicio.htm>)



balneario fue renovado en el año 2003, aunque sólo tiene una estrella. Dispone de varias instalaciones hidromasaje, sauna, varios tipos de aguas, servicio de fotodepilación...

2.6.1.2 Características de la Competencia en la Costa da Morte:

Vamos hablar de las características de los distintos tipos de establecimiento que existen en la región de la Costa da Morte. Las características de los distintos tipos de establecimientos son las siguientes:

- **Pensiones:** Son locales que se encuentran en edificios dentro de los distintos pueblos. Generalmente están asociados a algún establecimiento de restauración. Son establecimientos que tienen capacidad entre 10-60 personas y el precio medio está entre 30-50 euros por habitación doble y noche.
- **Hoteles:** Son locales muy diversificados puedes encontrar microhoteles de 10 habitaciones hasta hoteles de 100 habitaciones. En su mayoría por Pymes y empresarios particulares. Todos los hoteles tienen una categoría entre 1-3 estrellas y los precios rondan entre 40-90 euros por noche.
- **Casas Rurales:** Son antiguos caserones regidos generalmente por familias. El número de habitaciones está entre 2-10 habitaciones. Son los alojamientos alternativos al parador, más lujosos que existen en la zona. Sus precios rondan entre 100-150 euros noche en habitación doble.
- **Campings:** Son los más baratos y los que más plazas disponibles tienen. Son al aire libre y por tanto su ocupación depende de la climatología. Realmente sus características son muy diferentes a las que ofrece un parador y por tanto su público objetivo es muy diferentes.

2.6.1.3 Ventajas e Inconvenientes de la Competencia:

Existe una oferta muy diversificada de tipos alojamiento, con características muy diferenciadas entre sí. Por ello, cada uno de los tipos de establecimientos, tiene una serie de ventajas e inconvenientes únicos que se muestran en la siguiente tabla:



		Parador de Turismo
Hoteles	Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> Más baratos que el parador pero más caro que las pensiones. Más variedad de oferta. Mayor facilidad para encontrar habitaciones libres. Buen conocimiento del lugar, suelen ser gente que ha vivido en el pueblo.
	Inconvenientes	<ul style="list-style-type: none"> Menos Calidad Excepto el Hotel Playa de Laxe (Laxe) no existe ningún hotel de más de 10 habitaciones en primera línea de playa. Tienen más competencia directa que el parador, prácticamente todos los hoteles buscan atraer al mismo tipo de cliente que es distinto al tipo de cliente del parador. Son menos conocidos que el Parador. No disponen de un centro de talasoterapia en sus instalaciones. Dificultad para atender clientes que no hablen español o el gallego.
Pensiones	Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> Lo más baratos para alojarse. Más variedad de oferta. Mayor facilidad para encontrar habitaciones libres. Suelen estar asociados a restaurante y suelen tener ofertas específicas interesantes para sus clientes
	Inconvenientes	<ul style="list-style-type: none"> Menos Calidad. Suelen estar asociados a un restaurante, y por tanto, no es su actividad principal. Tienen más competencia directa que el parador, prácticamente todas las pensiones buscan atraer al mismo tipo de cliente que es distinto al tipo de cliente del parador. Son menos conocidos que el Parador. No disponen de un centro de talasoterapia en sus instalaciones. Dificultad para atender clientes que no hablen español o el gallego.
Casas Rurales	Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> Muy buena calidad. Variedad de oferta. Ofrecen trato familiar al cliente. Están de moda. Buen conocimiento del lugar, suelen ser gente que ha vivido en el pueblo.
	Inconvenientes	<ul style="list-style-type: none"> Más caras que el parador de turismo. Son menos conocidos que el parador. No cuentan con el centro de talasoterapia. Dificultad para tender clientes que no hablen español o gallego. Margen de negocio más reducido que el Parador si quieren obtener beneficios
Balnearios	Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> Precios más competitivos que los Paradores de turismo con características similares. Años de experiencia en el mercado. Conocidos entre los turistas que visitan balnearios. Modernos.
	Inconvenientes	<ul style="list-style-type: none"> Asociado a hoteles de mucha peor calidad que un parador. Menos variedad de tratamientos a los que ofrece Paradores de Turismo en establecimiento similares. Instalaciones menos lujosas que las de un parador. Mayor dificultad para atraer a un cliente adinerado.

Tabla 8: Ventajas e inconvenientes del Parador de Muxía ante los distintos tipos de competencia local.
Elaboración Propia.



2.6.1.4 Reacción de la Competencia en la Costa da Morte ante la construcción del Parador:

Realmente no va a existir una reacción muy hostil ante la entrada del parador en el mercado puesto que el tipo de cliente que buscan en hoteles, pensiones y en los balnearios es un cliente más low-cost que el que busca Paradores.

Los hoteles y pensiones, especialmente estas últimas, están pensados para clientes que vayan en familia de vacaciones a la Costa da Morte. Son clientes que no tienen unos ingresos muy elevados y que lo que buscan es maximizar el tiempo de estancia en el lugar, en cambio, Paradores busca un cliente más sibarita. Estos establecimientos reaccionarán ante el parador bajando los precios, si el parador de turismo establece precios de menos de **60 euros²²**, puesto que en esas condiciones, pueden encontrarse a clientes que renuncien a un día de estancia de sus vacaciones, a cambio de poder llevar a su familia a un establecimiento que les puede ofrecer muchos más servicios que cualquiera de los hoteles de la zona.

Las casas rurales en cambio sí van a reaccionar, puesto que se van a encontrar un hotel de alta calidad muy cerca y con precios, generalmente iguales e incluso más competitivos. Ciertamente que las casas rurales tienen una parte de la clientela que es fiel, de la que podríamos decir que tiene una mentalidad alternativa y jamás irán a un hotel por su forma de pensar y el resto de la clientela tiene un perfil similar a la clientela de Paradores de Turismo. Hasta ahora, al ser bajo en número, no tenían una competencia real. Al entrar Paradores en el sector, se arriesgan, a que parte de su clientela sea absorbida por éste. Las casas rurales probablemente bajen los precios de sus habitaciones y van a intentar diferenciar lo máximo posible su oferta en comparación con lo que ofrece el parador de turismo.

En cuanto a los Balnearios su comportamiento va a ser muy parecido al de los hoteles y pensiones. Tienen el mismo tipo de

²² Si repasamos la lista de precios de los distintos paradores del capítulo anterior, vemos que en ningún caso, el precio por noche y habitación doble no bajaba de 60 euros en un parador de turismo. Además las ofertas por ese precio eran para clientes jóvenes u ofertas únicas. Si Paradores de Turismo no cambia de política en el futuro, no es de esperar que el precio baje de 60 euros.



cliente y precios más competitivos que parador. Probablemente su única reacción será hacer ofertas de tratamientos gratis a cambio de pasar x días en el hotel.

2.6.2 La Competencia por servicio:

Vamos a considerar la competencia por servicio a los establecimientos que reúnen las mismas características que el futuro Parador de Muxía.

Las características con las que debe contar son: un hotel de alta calidad, cercanía a la playa, cercanía a los sitios de patrimonio cultural importantes, mismo tipo de público objetivo y con un servicio de talasoterapia. Además señalar que estos establecimientos se encuentran ya establecidos en el mercado.

2.6.2.1 Balneario de Guitiriz:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Carretera del Balneario (S.N.) 27300 Guitiriz (Lugo)
	Contacto:	Teléfono: 982 022 200 Fax: 982 022 210 E-mail: hotel@balneariodeguitiriz.com
	Precios:	Hotel: 60-83 € por habitación doble y noche Balneario: 60-235 €
	Web:	www.balnearioguitiriz.com

El Balneario de Guitiriz ocupa un palacio que data de principios del siglo XX. Fue restaurado en el año 2003 y dispone de conexión inalámbrica a internet gratuita en todas las áreas, un excelente spa y cuenta con instalaciones deportivas.

El spa de aguas termales del Balneario mide 4.000 m². El complejo cuenta con un campo de golf de 9 hoyos y canchas de tenis y de paddle. Los huéspedes pueden visitar los alrededores del Balneario de Guitiriz, paseando por su bosque privado o practicando senderismo. El restaurante del hotel, el Das Bullas, sirve platos gallegos e internacionales, combinando lo tradicional con lo moderno.



El Balneario de Guitiriz está a tan sólo 25 minutos de La Coruña y de Lugo. Desde el hotel se puede acceder fácilmente a la red de carreteras cercanas.

Las principales debilidades del establecimiento son el entorno que se encuentra poco cuidado, hay poco personal atendiendo a los clientes y el bar que tiene poca oferta de comida que sea para picar entre horas.

Las familias con niños pequeños se quejan de que en el establecimiento no tenga actividades adecuadas para niños pequeños.

El establecimiento no abre durante la temporada de verano.

2.6.2.2 Balneario de Isla la Toja:

 Hesperia Isla La Toja	Categoría de Hotel: 4 estrellas
	Dirección: Isla de la Toja (s.n.) 36991 Isla de la Toja (Pontevedra)
	Contacto: Teléfono: 986 730 050 Fax: 986 730 101 E-mail: hotel@hesperia-isladelatoja.com
	Precios: Hotel: 60-179 € por habitación doble y noche
	Web: www.hesperia.es

Cuenta con unas instalaciones dotadas de la tecnología y tratamientos más avanzados en balneoterapia, empleados para disfrutar del tiempo libre, a la vez que se consigue salud y bienestar.

También dispone de unas instalaciones abiertas tanto para los clientes del hotel, con áreas creadas exclusivamente para ellos, como para todas aquellas personas únicamente utilicen los servicios del balneario.

Además también dispones de dos restaurantes “El acueducto”, de comida gallega pasada, presente y futura y “La lanzada” en él podrás comer y beber toda la comida gallega que quieras por un precio fijo.



Completa sus instalaciones con piscina exterior de 190 m², Club Termal, centro de congresos, biblioteca, sala de juegos, restaurantes, cafeterías, fitness club, parking, clínica y rehabilitación y piscina climatizada.

En las inmediaciones del hotel se encuentra un complejo deportivo con pistas de tenis, paddle, campo de golf de 9 hoyos, tiro con arco, tiro al plato,...

Como debilidades podemos destacar el inadecuado mantenimiento del spa, la falta de insonorización de las habitaciones que permite que se escuche lo que ocurre en el exterior de la habitación, acceso limitado a la Isla de La Toja y la excesiva orientación al cliente nacional: falta periódicos internacionales, más personal que hable inglés,...

También destacar como debilidad el deficiente funcionamiento de la página web y la dificultad para consultar ofertas, precios por habitaciones, disponibilidad, tratamientos del balneario y precios. Para poder hacer todas estas consultas con comodidad el cliente debe recurrir a páginas de agencias de viaje.

2.6.2.3 Gran Hotel Lugo Centro de Spa:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Avenida Ramón Ferreiro, 21 27002, Lugo
	Contacto:	Teléfono: 982 224 152 Fax: 926 241 660 E-mail: ghlugo@ghhoteles.es
	Precios:	Hotel: 50-220 € por habitación doble y noche Balneario: 20-80 €
	Web:	www.ghhoteles.com

El Gran Hotel Lugo dispone 167 habitaciones, todas ellas dotadas con baño completo, TV vía satélite, aire acondicionado, hilo musical, minibar, teléfono directo, caja fuerte y servicio de habitaciones 24 horas.

El hotel ofrece un moderno CENTRO SPA. Está ubicado dentro de las instalaciones del Hotel, y asegura ser, de entre los centros de



bienestar, salud y relax situados en hoteles urbanos, el más sofisticado y exclusivo de España.

En sus más de 1500 m² de superficie ofrece las propuestas de ocio saludables más actuales y tratamientos naturales de salud, bienestar y belleza.

El “Centro SPA GH Lugo” dispone para disfrute de sus clientes:

- **Club Termal** con una gran piscina termo lúdica con río contracorriente, relajantes géiseres, cuellos de cisne, camas de agua, hot tubs, hongo de agua mágica, asientos de burbujas, chorros subacuáticos reductores...
- **Circuito Termal con duchas de aromas**, de sensaciones, contraste, circulares... baño turco, terma, sauna finlandesa, masaje jabonoso, gruta de hielo, jacuzzi con sales minerales, zona de relax...
- **Club Termal infantil**: para niños de hasta 7 años, con piscina dotada de las propuestas para que se diviertan. Un auténtico aquapark infantil pensado para la seguridad y el disfrute de los más pequeños.
- **Área Terapéutica con bañeras de hidromasaje**, chorro manual a presión, salas de envolvimientos de algas, aceites esenciales y lodos, duchas vichy, cabinas de masaje...
- **Gimnasio**, dotado con el último equipamiento de cardio-fitness.
- **Área de Estética con equipamiento tecnológico** de última generación y los tratamientos de cosmética natural BALNEA de la gama más exclusiva.

El establecimiento no abre durante la temporada de verano.

Cómo principales debilidades destacar que las instalaciones se están quedando anticuadas y se están haciendo pocas reformas para mantenerlo actualizado. La obsolescencia de las instalaciones se refleja en la dificultad para hacer un ajuste adecuado de la temperatura de la habitación o en la ausencia zona Wi-Fi en el hotel.



Otra debilidad, respecto a los turistas sin hijos, está asociada a que se permite el acceso a los niños al spa en las mismas condiciones que los adultos, a diferencia de otros establecimientos donde el acceso infantil está restringido, lo que puede ser molesto por el ruido asociado. Esto, en cambio, para los turistas que viajen en familia es una ventaja porque les permite disfrutar de las instalaciones en familia.

2.6.2.4 Vila Termal Lobios:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Riocaldo (S.N) 32870, Orense
	Contacto:	Teléfono: 988 44 84 40 Fax: 988 44 81 91 E-mail: reservas@caldaria.es
	Precios:	Hotel: 72-162 € por habitación doble y noche Balneario: 30-40 €
	Web:	www.caldaria.es/lobios/lobios.html

Tiene un total de 86 habitaciones. Todas ellas son accesibles para sillas de ruedas, además de contar con varias totalmente adaptadas. Las habitaciones disponen de baño completo, aire acondicionado, TV., hilo musical, teléfono y caja fuerte.

Completa sus instalaciones con el restaurante “Vía Nova”, cafetería, sala de lectura, peluquería, salones, sala de juegos, garaje y parque infantil.

En cuanto a las actividades lúdicas, los clientes que acudan a la Vila termal pueden realizar diferentes actividades en contacto con la naturaleza. Rutas do Xurés organiza actividades y dispone de monitores para la práctica de escalada, rapel, montañismo, rutas de senderismo, barranquismo, espeleología, rutas en bicicleta, moto, todoterreno, rafting, expediciones, canoas, piragüismo, así como juegos tradicionales, pesca, caza, y tiro con arco y ballesta. La empresa también ha habilitado un Parque Aventura frente al balneario.

Como desventaja principal es que las instalaciones de spa son más humildes que la de que otros hoteles con las mismas características.



2.6.2.5 Balneario de Mondariz:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Avenida Enrique Peinador (S.N.) 36890 Mondariz-Balneario (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 656 156 Fax: 986 656 186 E-mail: repcionbal@balneariodemondariz.com
	Precios:	Hotel: 160 € por habitación doble y noche Balneario: 28-100 €
	Web:	www.balneariodemondariz.es

El Hotel Balneario de Mondariz es uno de los balnearios más famosos de España y es muy conocido por la calidad de sus aguas minerales. Fue fundado en 1873. Actualmente forma el mayor complejo hotelero de Galicia.

El hotel cuenta con una zona termal bien equipada, un spa y un campo de golf de 18 hoyos con impresionantes vistas. Hay conexión inalámbrica a internet gratuita en todas las habitaciones y zonas comunes.

El Palacio del Agua dispone de piscinas de 3.000 m con camas de agua, géiseres y chorros de hidromasaje. También hay una zona de río, una cascada y saunas secas y de vapor.

El Balneario de Mondariz ofrece tratamientos avanzados, aplicados por personal preparado. Ofrece tratamientos acuáticos, tanto para entretenerse como por razones terapéuticas. También hay un Spa Celtic especial.

El hotel está en el campo gallego, cerca de la frontera portuguesa. Hay una amplia zona ajardinada y una terraza. Podrá practicar senderismo y alquilar una bicicleta.

Como principal desventaja destaca que es un establecimiento que está muy masificado, lo que es molesto para las personas buscan cierta intimidad. Además parece que el mobiliario de los cuartos no ha sido renovado recientemente, cosa que da efecto de cierta suciedad.



2.6.2.6 Augusta Spa Resort:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Calle Padriñan nº 25 36960 Sanxexo (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 72 78 78 Fax: 986 72 70 60 E-mail: reservas@augustasparesort.com
	Precios:	Hotel: 65-202 € por habitación doble y noche
	Web:	www.augustasparesort.com

El Augusta Spa Resort cuenta con 2 edificios separados a 60 m. compartiendo todos sus servicios, y se encuentra situado a 600 m. de la playa principal y a 250 m del centro urbano de Sanxenxo.

Cuenta con 107 habitaciones, entre suites y dobles, todas ellas con vistas a la Ría, equipadas con baño completo, con secador de pelo, toallero caliente, TV con antena parabólica, teléfono, minibar, DVD, hilo musical, caja fuerte, PlayStation 2 y 3, y aire acondicionado.

Completa sus instalaciones con piscina exterior climatizada, pista de paddle, minigolf, salón social con biblioteca, salas de reuniones y convenciones, peluquería, 2 restaurantes a la carta, 2 cafeterías interiores y otra exterior ubicada en la piscina, zonas ajardinadas y el centro "Augusta Spa".

Cuenta con 4 piscinas climatizadas con chorros cervicales y lumbares entre los dos edificios, más piscina dinámica con camas de agua, seta mágica, linfodrenajes, chorros abdominales, 5 jacuzzis, Bañeras Florida, Bañera Atlantis Royal (252 chorros con cromoterapia: baño Cleopatra, pétalos de rosa, chocolate, aceites esenciales...), Bañera de Masaje Subacuático, Cabinas de Masaje Vichy, Baño Turco, Baño Celta, Saunas Finlandesas, Baño de Escarcha, Chorros Jet, Sofás Anatómicos Calientes, Cápsulas Photon Platino, Cabina de Ingravidez Flotarium, Cabinas Tailandesas, Fitness Center, Solarium, Centro de Belleza y Masajes, Chocoterapia, Masajes Trébol, Shi Tao, Shiatsu, Watsu en Flotarium, Vinoterapia, Hidrojet de Acupresión, Presoterapia y Eosonic.



Como desventajas principales destacar la separación física entre el hotel y centro de spa que obliga a los clientes recorrer el camino andando o en un coche.

2.6.2.7 Gran Hotel La Toja:

	Categoría de Hotel:	5 estrellas
	Dirección:	Isla de La Toja (s.n.) 36991 Isla de la Toja (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 73 00 25 Fax: 986 73 00 26 E-mail: reservas@granhotellatoja.com
	Precios:	Hotel: 96-600 € por habitación doble y noche Balneario: 26 € Clientes hotel gratis
	Web:	www.granhotellatoja.com

Hasta hace poco, el Gran Hotel La Toja es el único hotel balneario de 5 estrellas que hay en Galicia. Este hotel histórico cuenta con un jardín grande, con una piscina al aire libre y pistas de tenis.

El hotel goza de una ubicación ideal en la Isla de La Toja, un área natural protegida. La isla está al lado de la hermosa península de O Grove, en la Ría de Arosa. Pontevedra está a unos minutos en coche y la espectacular playa de La Lanzada está a sólo 4 km.

El balneario del Gran Hotel La Toja utiliza aguas termales de La Toja. Dispone de una piscina cubierta y un jacuzzi. También ofrece un servicio de masajes y otros tratamientos.

Las habitaciones del hotel son amplias y cómodas. Todas disponen de conexión inalámbrica a internet gratis y terraza con vistas al mar o al jardín. La recepción, abierta las 24 horas, ofrece servicio de cambio de divisas y un mostrador de información turística. En las inmediaciones hay un aparcamiento privado gratuito.

El Gran Hotel La Toja cuenta con 3 restaurantes que sirven cocina típica gallega. La región es famosa por sus pescados y mariscos frescos.

Las críticas que recibe el hotel son muy buenas y el mayor reproche procede de los turistas internacionales que se quejan de



la falta de personal que no hable idiomas menos comunes (francés y alemán).

2.6.2.8 Hotel Talaso Atlántico:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Faro Silheiro, Carretera de Baiona 36390 Oia (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 38 50 90 Fax: 986 35 80 91 E-mail: talasoatlantico@talasoatlantico.com
	Precios:	Hotel: 87-160 € por habitación doble y noche Balneario: 18-100 €
	Web:	www.talasoatlantico.com

Este moderno hotel se encuentra en la costa gallega, con vistas al Océano Atlántico y un centro de talasoterapia con piscina. Todas las habitaciones tienen TV, aire acondicionado y nevera.

El Talaso Atlántico es un edificio de granito con grandes terrazas de estilo de las casas solares autóctonas. La mayoría de las habitaciones y zonas comunes tienen vistas al Atlántico.

El centro de talasoterapia ofrece una amplia gama de tratamientos de agua salada. También hay una piscina climatizada de agua salada. El Talaso Atlántico cuenta con una guardería.

El restaurante del Talaso Atlántico ofrece unas vistas impresionantes del Océano Atlántico. Sirve platos saludables y especialidades regionales utilizando ingredientes locales.

Cuenta con una Q de calidad turística.

La mayor debilidad del hotel es el precio, que es caro comparado con otras opciones, que incluyen el uso del spa al alojarse en el hotel.



2.6.2.9 Hotel Bienestar Moaña:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Calle Donato Bermúdez (s.n) 36950 Moaña (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 393 176 Fax: 986 393 177 E-mail: htmoana@bienestarihoteles.com
	Precios:	Hotel: 54-110 € por habitación doble y noche Balneario: 48-140 € Clientes hotel gratis
	Web:	www.bienestarihoteles.com

Situado en el precioso pueblecito de Moaña, este hotel, que se encuentra construido en un edificio moderno, ofrece habitaciones confortables, algunas de ellas con vistas al estuario de Vigo, y equipadas con las instalaciones más modernas. Se encuentra a 200 m de la playa.

El Thalasso Spa Moaña se encuentra a 2 minutos a pie del hotel donde podrá disfrutar de un circuito de aguas termales y zona de tratamientos de salud y belleza. Los clientes también podrán disfrutar de la cocina local del restaurante del hotel, Fonte das Donas.

En la zona destacan el mar y la campiña. Moaña alberga 20 km de playas y es ideal para caminar, practicar golf y deportes de aventura.

La mayor desventaja de este hotel es que spa se encuentra en un edificio distinto al que se encuentra el hotel lo que obliga a los clientes del hotel a pasearse por medio del pueblo de Moaña en albornoz o a cambiarse dentro de los vestuarios. Otra de las debilidades del hotel son los desayunos que son pobres, tardan tiempo en servir y hay poca variedad.



2.6.2.10 Talaso Hotel Louxo La Toja:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Isla de La Toja (s.n.) 36991 Isla de la Toja (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 730 200 Fax: 986 732 791
	Precios:	Hotel: 49-142 € por habitación doble y noche Balneario: 25-121 €
	Web:	www.louxolatoja.com

Este hotel de 4 estrellas está situado en la isla de La Toja, uno de los rincones más bellos de las Rías Baixas. Ofrece bonitas vistas al mar, un casino y un centro de talasoterapia bien equipado.

Todas las habitaciones del Sercotel Talaso Hotel Louxo la Toja tienen aire acondicionado, vistas excelentes y conexión inalámbrica a internet gratuita. También incluyen una TV vía satélite y un baño privado con productos de aseo.

Los huéspedes podrán disfrutar de los baños turcos y de vapor, de la sauna, de las camas de agua y de las piscinas climatizadas del hotel. También se ofrece una gama de tratamientos de salud y belleza. Hay gimnasio y pistas de tenis.

Los huéspedes podrán degustar marisco gallego en el restaurante del hotel, así como bebidas y aperitivos en la cafetería.

El Sercotel Talaso La Toja está a un paseo de la playa, y cuenta con un Q de Calidad Turística.

La mayor debilidad de este hotel es el tamaño del spa que es pequeño para la cantidad de gente que lo utiliza. También necesitan cierta renovación de los colchones que al parecer son incómodos.



2.6.2.11 Hotel Carlos I:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	C/ Vigo (s.n) 36960 Sanxenxo Pontevedra
	Contacto:	Teléfono: 986 727 038 Fax: 986 721 108 E-mail: hotelcarlosprimero@carlosprimero.com
	Precios:	Hotel: 56-144 € por habitación doble y noche Balneario: 86-125 € Tratamiento antiestrés incluido para estancias de más de 2 días
	Web:	www.carlosprimero.com

EL Hotel Carlos I Silgar está situado a sólo 50 metros de la playa de Silgar, en Sanxenxo. Cuenta con un spa, un gimnasio y habitaciones con conexión inalámbrica a internet gratuita y balcón privado.

Todas las habitaciones del Hotel Carlos I disponen de aire acondicionado, son elegantes y confortables, con suelos de mármol y mullidas alfombras. Disponen de TV y el cuarto de baño privado incluye secador de pelo, albornoz y zapatillas.

El restaurante del hotel sirve una amplia variedad de comida gallega e internacional. El hotel también tiene un bar en el que se sirven bebidas y aperitivos.

El Hotel Carlos I está situado en unos jardines que tienen una piscina al aire libre. El spa cuenta con una piscina cubierta climatizada y ofrece una amplia gama de tratamientos de relajación.

La Ría de Pontevedra es muy popular para practicar deportes acuáticos. El Carlos I Silgar está a sólo 150 metros del puerto deportivo de Sanxenxo. También podrá obtener descuentos en los green fees del campo de golf de Meis, ubicado a 20 minutos en coche.

El hotel cumple con altos requisitos de calidad, puesto que cumple con las normas ISO-9001 y dispone además de la Q de Calidad.

La mayor debilidad del hotel está en el precio del balneario en el que no está todo incluido, por ejemplo, hay que pagar las saunas aparte del spa y para tener los tratamientos incluidos la estancia debe ser superior a 2 días.



2.6.2.12 Gran Talaso Hotel Sanxexo:

	Categoría de Hotel:	4 estrellas
	Dirección:	Paseo Playa de Silgar, nº 3 36960 Sanxenxo (Pontevedra)
	Contacto:	Teléfono: 986 724 030 Fax: 986 723 779 E-mail: reservas@hotelsanxexo.com
	Precios:	Hotel: 68-110 € por habitación doble y noche Balneario: 11-60 € Spa gratuito clientes hotel
	Web:	www.hotelsanxexo.com

Disfrute de un merecido descanso en el Gran Talaso Hotel Sanxenxo, situado en el centro de la villa y en primera línea de playa con fantásticas vistas sobre la ría. Se complementa con su Centro de Talasoterapia concebido para disfrutar de las propiedades del agua

Características de las Aguas: Agua de mar calentada a una temperatura de 36°C, combinada con diferentes elementos del medio marino (algas y barros).

Servicios en el alojamiento: Habitaciones con baño, secador, caja fuerte, minibar, climatización, teléfono, conexión Internet wi-fi y TV satélite. Habitaciones para minusválidos y no fumadores. Restaurante y bar-cafetería con terraza panorámica con vistas al mar, salones, piscina exterior, peluquería, servicio de guardería, gimnasio, pub. Garaje. No se aceptan animales.

Cuenta con una Q de calidad turística.

La mayor crítica que se le puede hacer al establecimiento es que la insonorización del mismo no es muy buena y puedes oír a las personas de las otras habitaciones.



2.6.2.13 Nagari Gran Hotel Boutique & Spa:

	Categoría de Hotel:	5 estrellas
	Dirección:	Plaza de Compostela 21 36201 Vigo (La Coruña)
	Contacto:	Teléfono: 986 211 111 Fax: 986 210 211 E-mail: reservas@granhotelnagari.com
	Precios:	Hotel: 91-198 € por habitación doble y noche Balneario: 32-72 €
	Web:	www.granhotelnagari.com

Situado en Vigo, el Gran Hotel Nagari Boutique & Spa ofrece elegantes habitaciones con bañera de hidromasaje, Playstation, TV de pantalla plana y conexión inalámbrica a internet gratuita.

El restaurante Alameda XXI del Nagari sirve cocina tradicional y cuenta con más de 200 vinos procedentes de todo el mundo. El Manhattan Wine and Lounge ofrece un espacio donde los huéspedes pueden relajarse en un ambiente elegante mientras disfrutan de cócteles y tapas. Cuenta con una amplia terraza.

El Gran Hotel Nagari está a 200 m del Museo de Arte Contemporáneo de Vigo. También se encuentra a 5 minutos a pie del Puerto de Vigo. La playa está a 4 km.

El Nagari Health and Beauty Spa dispone de gimnasio, peluquería y ofrece tratamientos de belleza con tecnología avanzada y productos de alta calidad. Prepárese para un intenso viaje por las diferentes culturas y terapias del mundo, rescatando de la India los beneficios del Ayurveda, de Japón la fórmula secreta del Shiatsu, de China la energía de las Cañas de Bambú, de Indonesia las pindas aromáticas...

Con 750 m² distribuidos entre la 1ª planta y el ático, en este podremos encontrar una Piscina climatizada Skyline de agua naturalizada con chorros y vistas al mar, un centro de entrenamiento personal con plataformas Power Plate, un completo circuito de saunas, solarium, cabinas de belleza para tratamientos personalizados o una exclusiva Bañera de estimulación sensorial "La Sieste", en una edición especial y única en el mundo para experimentar una sensación de ingravidez inenarrable.



La mayor debilidad del hotel es el precio del spa, que es muy elevado y no es gratis el acceso a los clientes del hotel. Otro inconveniente que actualmente tiene es que es el hotel más nuevo de todos los que hemos tratado en esta sección y aún no es muy conocido y no figura en muchas páginas web y guías dedicadas al turismo de relajación en Galicia. Es decir, tiene poca visibilidad a potenciales clientes.

2.6.2.14 Características de la Competencia por servicio:

Todos los hoteles que hemos visto en este apartado son hoteles con una elevada calidad, mucho de ellos disponían de la Q calidad, y con una oferta muy similar a la que ofrece Paradores de Turismo.

Todos ellos ofrecen o un servicio de balneario, o un servicio de talasoterapia²³, que normalmente, incluye un servicio de spa gratuito para sus clientes.

En cambio, para tener un tratamiento determinado, debes reservarlo de antemano y debes permanecer en el establecimiento un mínimo de 3 días. Los establecimientos disponen de ofertas específicas para los interesados en estos tratamientos.

Todos los hoteles han sido contruidos y regentados por la iniciativa privada y la mayoría pertenece a grandes cadena de hoteles como NH, Talaso,...

Mucho de ellos, disponen de una ocupación elevada a lo largo del año. Lo que por un lado es una ventaja puesto que disponen de demanda elevada por otro lado es una desventaja puesto que están algo masificados, lo que genera cierto malestar en los clientes.

2.6.2.15 Ventajas e Inconvenientes de la Competencia por servicio:

La principal ventaja competitiva de los hoteles que hemos visto en este apartado es que dichos hoteles ya se encuentran establecidos y que además son conocidos por los potenciales clientes.

²³ Un **centro de talasoterapia** es aquel que emplea aguas procedentes del mar para sus tratamientos mientras que un balneario emplea **aguas minerales** termales para los suyos.



Dado que llevan tiempo en funcionamiento conocen el mercado y saben desenvolverse en el mismo adecuadamente. Además dada la alta demanda de este tipo de producto poseen clientes, tanto en, alta temporada como en baja temporada.

Como principal debilidad, es que el son establecimientos muy masificados, debido a que tienen una gran capacidad de habitaciones, pero instalaciones de spa que se quedan cortas para dicha capacidad lo que provoca el descontento de los clientes que buscan tranquilidad y relax, que es uno de los principales objetivos de los turistas que viajan a este tipo de establecimientos.

Una ventaja que tiene nuestro establecimiento es su ubicación, la mayoría de los hoteles anteriores se encuentra en la zona de la desembocadura de Ria de Aurosa (Sanxexo y O Grove) lo que hace que la capacidad para lanzar ofertas, de dichos hoteles sea reducida puesto que se encuentran prácticamente en competencia perfecta lo que variación en el precio sea muy difícil de aplicar puesto que el resto de los hoteles responderían a dicha variación.

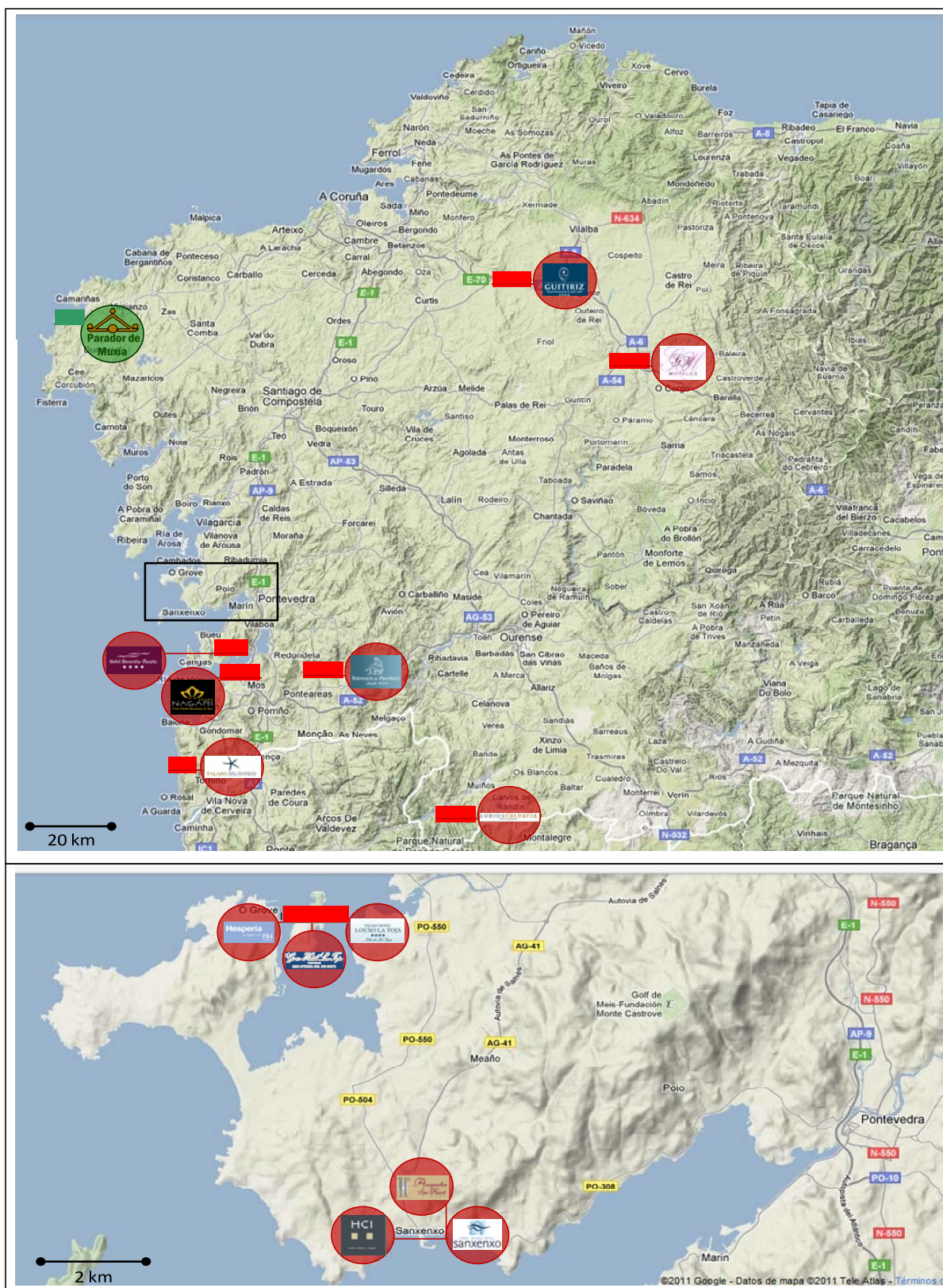


Imagen 23: Mapa de Galicia con la ubicación de la competencia por Servicio y del Parador de Muxía. Detalle de la zona de las Rías Baixas. Elaboración Propia. Fuente: Google Maps



2.6.2.16 Reacción de la Competencia de servicio ante la construcción del Parador:

Realmente no se espera que la competencia por servicio reaccione de manera significativa. Como comentábamos anteriormente, debido a que la mayoría de los hoteles se encuentran en la zona de la Ría de Arosa les es difícil impedir la entrada de un nuevo hotel en el mercado debido a que tienen limitaciones a la hora de poder reaccionar, como por ejemplo, mediante variaciones de sus precios, ya que el resto de hoteles de la zona actuarían en consecuencia y no les resultaría muy beneficioso la operación. La única forma factible que tendrían para obtener ventaja competitiva es desarrollando un producto único (Por ejemplo un tratamiento en el balneario que realmente rejuveneciera 10 años al cliente, o crear instalaciones que ningún hotel de la zona tenga como puede ser una pista de nieve artificial).

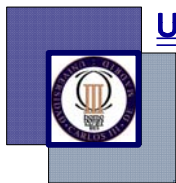
El resto de hoteles se encuentra lo suficientemente alejados como para que la intrusión de un nuevo competidor en el mercado les afecte, así que, su reacción inicial será esperar a ver cómo evoluciona el mercado y a partir de ahí actuar en consecuencia.

Por último indicar que el Hotel Talaso Atlantico ya se encuentra compitiendo con el Parador de Baiona, por lo que está más preocupado por lo que ocurre en este parador que en el que se va a construir en Muxía.

2.7 Análisis DAFO del Parador de Muxía:

Un análisis DAFO es una herramienta estratégica que permite analizar el comportamiento de un negocio que tiene competencia permitiendo encontrar aquellos factores críticos para el negocio. Es un método sencillo y eficaz. En el análisis DAFO, se analizan factores externos a la empresa (Amenazas y Oportunidades) y factores internos a la empresa, que en cierta medida son controlables por la misma (Fortalezas y Debilidades).

El fin último de este tipo de análisis es hacer un balance entre los factores negativos frente a los factores positivos. Si el resultado de dicho balance es positivo podemos concluir que la idea es viable desde el punto de vista económico. A la hora de hacer una análisis DAFO hay que intentar ser lo más objetivos posibles.



Los elementos que componen un análisis DAFO son los siguientes:

- **Debilidades:** Son los aspectos que limitan o reducen las capacidades de desarrollo efectivo de la estrategia de la empresa, constituyen un problema para la organización y deben ser, por tanto, evitadas o paliadas.
- **Fortalezas:** Son los puntos fuertes de la organización. Son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas, y por tanto ventajas competitivas que deben servir para aprovechar las oportunidades que se presentan y evitar las amenazas que se cierne sobre el negocio.
- **Amenazas:** Todo aquel factor del entorno, competencia o del mercado que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien, reducir su efectividad, la rentabilidad de la misma o bien, incrementar el riesgo de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación.
- **Oportunidades:** Todo aquel factor del entorno, competencia o del mercado que puede ser una ventaja competitiva para la empresa o puede incrementar la rentabilidad económica de la misma.

En la siguiente tabla se muestra el análisis DAFO para el Parador de Muxía:



Análisis DAFO	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia experiencia en la explotación de Paradores de Turismo con características similares. • Cuenta con el apoyo de todas las instituciones públicas de la región. • Servicio de gran calidad. • Cuidada gastronomía. • Muy buena imagen de marca. • Personal muy cualificado y preparado. • Clientes de Paradores muy satisfechos con el trato recibido, lo que lleva a su fidelización con la marca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos flexibilidad que una empresa privada para competir en el mercado. • Alejado de los circuitos turísticos tradicionales. • Poca diferenciación de otras empresas que ofrecen el mismo tipo de servicio. • Sindicatos muy fuertes: Poca flexibilidad laboral.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de la economía después de la crisis. • Aumento del interés por el turismo de relax. • Los Años Santos Compostelanos. • Popularidad de las fiestas de la región como es la Romería de Nosa Señora de la Barca. • Los competidores poco margen de maniobra para variar precios. • Zona con un gran potencial turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muchas empresas ofrecen el mismo tipo de servicio. • Competidores ya asentados en el mercado y conocen muy bien el mercado. • Muchos productos sustitutivos. • Prolongación en el tiempo de la actual crisis económica. • Falta de instalaciones turísticas ajenas al Parador que satisfagan los gustos de sus clientes.

Tabla 9: Análisis DAFO del Parador de Muxía.
Elaboración Propia.

2.8 Objetivos Comerciales:

Tras realizar un exhaustivo análisis al mercado en que va a operar nuestro producto ha llegado la hora de definir los objetivos comerciales del nuevo Parador de Muxía. Dichos objetivos deben ser acordes a la estrategia de la compañía, deben ser ambiciosos y alcanzables y deben estar ordenados jerárquicamente según importancia, deben ser medibles, deben tener en cuenta el entorno donde se mueve el parador y deben estar claramente definidos.



2.8.1 Objetivos de la Organización:

El establecimiento de objetivos es muy importante para gestionar la planificación y la organización de operaciones comerciales, así como, y mediante un mecanismo de control se nos permite establecer políticas y acciones correctoras que ayuden a la mejora continua del producto.

2.8.1.1 Misión del Parador:

La misión es el motivo por el cual el Parador de Turismo existe y es el que se pretende alcanzar transcurrido determinado periodo de tiempo.

La misión fundamental de este parador es el mismo que tiene la empresa Paradores de Turismo para toda su organización:

*“Es un instrumento de política turística, que proyecta la imagen de modernidad y calidad de nuestro turismo en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del **Patrimonio Histórico-Artístico de nuestro país** y a la preservación y disfrute de espacios naturales, siendo a la vez el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico”*

Una vez revisadas todas las características del nuevo Parador vemos que es cumple los requisitos de la empresa Paradores de Turismo.

Ya solo nos queda definir los objetivos a corto y a largo plazo que vendrán determinados por las peculiaridades de la empresa.

2.8.1.2 Objetivos a Corto Plazo:

Son un conjunto de objetivos a corto plazo, es decir, cuentan con un horizonte temporal de menos de un año a partir de la apertura del Parador al público, y deben servir para concretar los objetivos a largo plazo.

El objetivo principal para el primer año es atraer a número de clientes suficientes que nos permita superar una ocupación media anual del 50 % y para ello aprovecharemos todas las herramientas comerciales y de marketing que disponemos. Para obtener este objetivo debemos buscar dar a conocer al mayor número posible



de clientes habituales y potenciales de la red de Paradores de Turismo, la existencia del Parador de Muxía, así como de los diversos servicios que ofrece.

En la obtención de este objetivo se debe cumplir en todo momento con los elevados estándares de calidad, los compromisos con el medioambiente de la empresa Paradores de Turismo y las políticas de explotación de la red Paradores, recordando que las acciones de gobierno del Parador, por muy rentables que pudieran resultar, jamás deben ir contra el interés público.

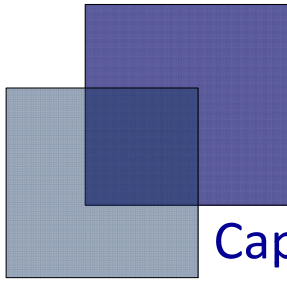
2.8.1.3 Objetivos a Largo Plazo:

Los objetivos a largo plazo tienen como objetivo final la misión de la empresa. Para ello deben plantearse para periodos temporales más de un año. Los objetivos a largo plazo del Parador de Muxía son los siguientes:

En un plazo de 5 años, conseguir que la ocupación media anual del Parador de Muxía supere la ocupación media anual de la Red de Paradores de Turismo, que actualmente ronda el 60 %. Para lograr este objetivo se resaltaré la calidad de nuestro producto, la atención al cliente y el respeto al medioambiente del parador.

Conseguir una rentabilidad económica del establecimiento, que en 3-4 años permita recuperar la inversión realizada por Paradores de Turismo en mobiliario (4 millones de euros) y en 20 años permitiese recuperar la inversión realizada por Turespaña en la construcción del edificio (25,7 millones de euros).

Y por último, en un periodo de 10 años, y de manera acorde a la misión de la red de Paradores de Turismo, **conseguir que el número de turistas que visitan la Costa da Morte se incrementen al menos en un 100 % respecto a los turistas actuales.** Con ello se busca dinamizar económicamente la zona mediante el desarrollo de una industria turística que permita crear puestos de trabajo y contribuya al desarrollo económico y social de Muxía, de Galicia y de España.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo III: Plan de Marketing

Según el libro de Kotler, un **Plan de Marketing** es un documento escrito para impulsar el lanzamiento de un nuevo producto o servicio. Cuando se realiza un plan de Marketing debemos tener claro que la clave está siempre en una correcta definición del producto. ¿Pero cómo definimos adecuadamente el producto? Simplemente, debemos responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo es nuestro producto y qué prestaciones ofrece?
- ¿A quién le vendemos nuestro producto o servicio?
- ¿Qué necesitan nuestros clientes potenciales?
- ¿Qué productos existen que satisfagan la misma necesidad?
- ¿Qué acciones de Marketing debemos emprender y cada cuánto tiempo debemos emprenderlas?
- ¿Qué precio debe tener?
- ¿En qué situación del mercado queremos encontrarnos en el futuro?

Debemos tener claro que si nuestro producto o servicio no es capaz de responder a dichas preguntas satisfactoriamente, estará abocado al fracaso. La mayoría de las ocasiones en las que fracasa un producto, es debido a una de las siguientes razones:

- Que no satisface ninguna necesidad concreta del posible comprador o no se adapta a sus gustos.
- Que no se diferencia de la competencia.
- Que no se valora adecuadamente los productos sustitutivos de la competencia.
- Que no se explican adecuadamente las bondades del producto

Podemos encontrar cientos de ejemplos de productos fracasados por alguna de las razones anteriores. En España, por ejemplo, el paradigma de producto fracasado es la **Cherry Coke** lanzada por la Coca-Cola Company. La Cherry Coke era una Coca-Cola con sabor



a cereza, que además es muy popular en Estados Unidos o en Francia. Y aunque en la introducción del capítulo anterior hablábamos del buen hacer que tenía Coca-Cola en diferenciar su producto estrella y adaptarla a los gustos específicos de los habitantes de cada país, este no fue el caso. El producto fracasó estrepitosamente y al año fue retirada del mercado español. Cometieron el error de no tener en cuenta los gustos de los españoles

Podemos encontrar otro ejemplo de producto fracasado: fue la **Cross Sports**. La Cross Sports fue una bicicleta que combinaba características de las bicicletas de montaña y de carrera. La compañía que fabricaba estas bicicletas, incluso llegó a realizar dos estudios de mercado, uno para adultos y otro para niños. En ambos se obtuvieron resultados muy positivos. Dichas bicicletas se pusieron a la venta en grandes superficies. Y eso fue lo que provocó el fracaso del producto, debido a que dichas bicicletas requerían ser vendidas por vendedores expertos en bicicletas, capaces de explicar las ventajas del producto, y que las grandes superficies no disponían. Se encontraron que sus clientes preferían comprar un modelo anterior, más barato, puesto que no entendían o conocían las ventajas de dicho producto.

En este capítulo trataremos de responder a las preguntas anteriormente planteadas, para evitar que el servicio que ofrecerá el Parador de Muxía se convierta en un fracaso empresarial y conseguir destacar en un mercado tan competitivo como es el del turismo de salud y relax de Galicia.

Para ello en este capítulo se analizará lo que se conoce como las 4 P's del Marketing (Place, Price, Product y Promotion), a la que se añadirá un último epígrafe que indique cómo se va a efectuar el control de los resultados del productos y qué tipo de estrategias podemos llevar a cabo si los resultados no fueran satisfactorios.

3.1. La primera P del Marketing: El Producto

Según el Marketing un producto es cualquier bien (objetos, servicios, personas, lugares, instituciones e ideas) que puede ofrecer una empresa al mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. En este apartado del tema estudiaremos el bien que



ofrece Paradores de Turismo a través del Parador de Muxía a los potenciales clientes.

3.1.1 ¿Qué actividad realizará el Parador de Muxía?

El **parador de Muxía** es un establecimiento hotelero, es decir, es un edificio planificado y acondicionado para otorgar un servicio de alojamiento temporal a sus clientes y permitir a los mismos el desplazamiento temporal a un determinado lugar, en este caso, la Costa da Morte.

Además el establecimiento cuenta con un **centro de talasoterapia**, que es un establecimiento que emplea el agua del mar y diversos componentes del medio marino (como son las algas, barros y otras sustancias) con el fin de tratamiento de diversas enfermedades, siempre bajo supervisión médica.

Para exponer claramente como son los servicios que ofrecerá el parador de turismo teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Necesidad que el Parador pretende satisfacer.
- Principales atributos y características.
- Diferencias con otros establecimientos de la competencia.
- Motivaciones que activará en el mercado

3.1.2 ¿Qué deseo o necesidad satisfará el Parador de Muxía?

Abraham Maslow fue psicólogo norteamericano que desarrolló una teoría sobre las necesidades humanas conocida comúnmente como la **Pirámide de Maslow**. En ella se exponía que las necesidades de los seres humanos se podían clasificar en cinco grandes grupos que se ubicaban dentro de una pirámide, según su importancia. Las necesidades de los dos niveles más bajos (necesidades fisiológicas y de seguridad) eran siempre satisfechas plenamente, en cambio las necesidades de los niveles superiores (Necesidades de afiliación, reconocimiento y autorrealización) nunca llegaban a satisfacerse completamente,

Si contemplamos la lista de necesidades que se reflejan en la Pirámide de Maslow de la figura adjunta, podemos afirmar que el Parador de Muxía satisfará la mayoría de dichas necesidades y por tanto nos encontramos que vendemos un producto que puede

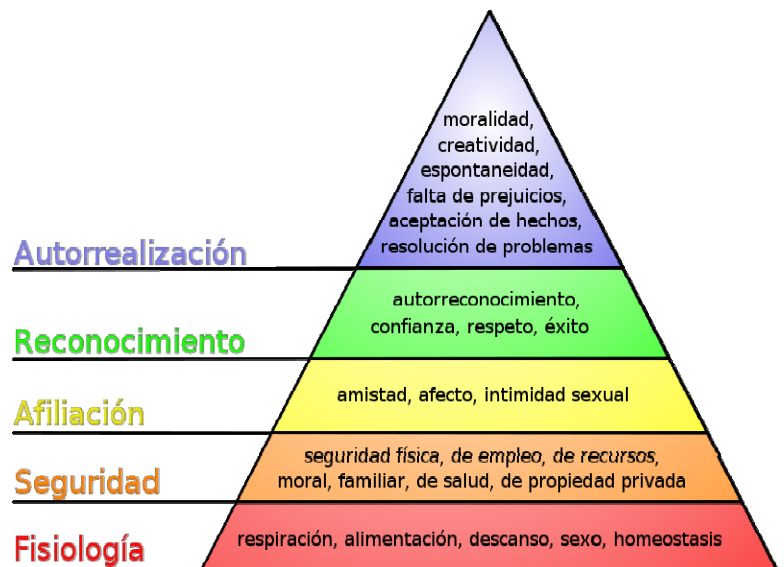


atraer a un gran número de clientes debido a la gran cantidad de necesidades que satisface.

Ahora debemos decidir qué necesidad satisfecha vamos a resaltar para atraer a los clientes. Se ha decidido que sea una necesidad básica: el **descanso**.

Imagen 24: La Pirámide de Maslow

Fuente: Wikipedia



El descanso es necesario para desconectar de la rutina y está comprobado, a través de numerosos estudios, que el descanso es beneficioso para evitar el estrés e incrementar la efectividad y la productividad cuando se está trabajando. Además se ha comprobado que la falta de dicho descanso tiene efectos nocivos sobre las relaciones sociales, tanto familiares y laborales y daña psicológicamente a la persona.

Por todo ello las personas necesitan descansar, pero para que el descanso sea placentero, no puede ser un descanso cualquiera, sino que debe ser un **descanso de calidad**. Para que el descanso sea un descanso de calidad debe estar libre de conflictos y de estrés, generalmente causados por discrepancias familiares.

El **Parador de Muxía ofrece un descanso de calidad**, puesto que permitirá a sus huéspedes realizar varios tipos de actividades, totalmente diferenciadas y adaptadas a todos los gustos, y sin preocupaciones ni tensiones o disputas derivadas de otros tipos de vacaciones. Todo ello permite tener a los huéspedes un descanso placentero, que hará que satisfaga automáticamente sus necesidades primarias y parte de sus necesidades secundarias, aquellas relativas a la afiliación (amistad, amor, ...) y las de autorrealización.



3.1.3 Principales atributos y características del Parador de Muxía:

El Parador de Muxía cuenta como características principales las siguientes:

- **Ubicación Única:** El Parador se edificará en el interior de la Punta de Lourido, una montaña ubicada al borde del océano Atlántico que además es un lugar de gran belleza natural.
- **Gran obra arquitectónica:** El edificio, obra de Alfonso Panela, será arquitectónicamente único y ofrecerá a los clientes todas las comodidades que los avances tecnológicos permiten. Además el edificio será respetuoso con el medio ambiente ya que funcionará con energías renovables.
- **Cuidada Gastronomía:** El parador ofrecerá a sus clientes una gran variedad de platos basados en la excelente gastronomía de Muxía rica en distintos tipos de pescado como el besugo, la merluza, distintas especies de marisco destacando los percebes y distintos tipos de congrio.
- **Calidad:** Paradores de Turismo es una empresa que le da una especial importancia a la calidad. Paradores cuenta con varios reconocimientos que certifican la calidad de su producto, entre ellos destaca la **“Q” de calidad otorgada** por el **Instituto de Calidad Turística (ICTE)**, que certifica que el servicio que ofrece Paradores es garantía de seguridad, calidad y profesionalidad. Como no podía ser de otra forma el Parador de Muxía cumplirá con todos estándares de Calidad exigidos por la empresa.
- **Buena Combinación Precio-Calidad:** El parador de Muxía desarrollará una política de precios adecuada para todos los bolsillos pero sin descuidar el principal rasgo distinto de la empresa Paradores de Turismo, su excelente calidad.
- **Servicios Complementarios:** El Parador de Muxía, al igual que el resto de paradores, ofrecerá distintas actividades complementarias que harán la estancia de los clientes inolvidables.
- **Capacidad:** A diferencia de las grandes hoteles, como pueden ser los **Hotel Carlos I Silgar en Sanxexo** o los **Talaso Hotel de Louxo de La Toja** el número de habitaciones es limitado, sólo 90 habitaciones, ideal para una escapada



romántica en pareja o si quieres disponer un sitio tranquilo durante tú viaje.

3.1.4 Servicios que ofrecerá el Parador de Muxía.

Basándonos en la experiencia previa de otros paradores de turismo que ya hoy se encuentran en funcionamiento, los servicios que va a ofrecer el Parador de Turismo son los siguientes:

- **Servicios Generales Básicos:** Son aquellos servicios “higiénicos”, es decir, que su presencia no aporta valor ante el cliente pero que su ausencia sería muy penalizada por el mismo. Los servicios de este tipo con los que va a contar el Parador son: Calefacción, aire acondicionado, ascensor, accesibilidad para personas con movilidad reducida, permitir pago mediante tarjeta de crédito, comedor, teléfono, servicio despertador, baño en las habitaciones, servicio de habitaciones, limpieza diaria de las habitaciones, televisión y radio en las habitaciones y posibilidad de obtener información sobre la localidad.
- **Servicios Generales Avanzados:** Son aquellos servicios “motivadores”, es decir, que su ausencia no es penalizada por los clientes pero su presencia es valorada muy positivamente por el cliente. Estos servicios son: Zona Wi-fi gratuita en todo el hotel, el personal que atiende al cliente hable más idiomas que el español, inglés y gallego, cambio de moneda, garaje privado y vigilado, bar, servicio de restaurante, antena parabólica, minibar en las habitaciones, caja fuerte en las habitaciones y tienda de recuerdos.
- **Distintos tipos de habitaciones:** El parador ofrecerá distintos tipos de habitaciones conforme a las necesidades o gustos de sus clientes. En la siguiente tabla se muestra los diferentes tipos de habitaciones que ofrecerá el parador:



Tipos de habitaciones del Parador de Muxía	
Habitaciones doble estándar	Son aquellas habitaciones que cuentan con todos los servicios generales del Parador y conforman la gran mayoría del mismo. Pueden tener 2 camas individuales o 1 cama de matrimonio. Además se puede hacer un uso individual de ellas o convertirla en una habitación triple añadiendo una cama supletoria. Para ello hay que avisar al Parador previamente. Por supuesto son las más baratas del establecimiento.
Habitaciones Accesibles	Son parecidas a las habitaciones doble estándar pero además incluyen adaptaciones especiales para personas con movilidad reducida como por ejemplo las grúas en los baños.
Habitaciones únicas	Son las dos habitaciones con las mejores vistas a la Playa de Lourido y al fondo Muxía. Al cliente de esa habitación se le da un trato preferente como por ejemplo llevarle el desayuno a la cama y ofrecerle una cena de degustación, obsequiarle con una botella de champán y una cesta de frutas, llevarle la prensa del día que él solicite. Además la habitación cuenta con lujos añadidos como son incluir videoconsolas (con colección de juegos seleccionados), bañera de hidromasaje o con televisores de alta definición. Son las habitaciones más caras del establecimiento.

Tabla 10: Tipos de habitaciones del Parador de Muxía.
Elaboración Propia. Fuente: Paradores de Turismo.

- **Salones de Ocio:** El parador ofrecerá distintas salas destinadas para el ocio y el esparcimiento de sus clientes. Estas son salas de juego, sala de fumadores, gimnasio, salón de lectura y la sala de juegos infantiles.
- **Restaurante:** El parador cuenta con un restaurante en el que se ofrecerá a los clientes un menú basado en los mejores productos típicos de la tierra y con unos precios sumamente competitivos (Puedes comer un menú en Paradores desde 22 euros por persona). Además, los restaurantes de Paradores cuentan con una excelente carta de vinos adaptada a cada situación y que cumple con los requisitos del cliente más exigente.
- **Centro de Talasoterapia:** El Parador cuenta con un centro de Talasoterapia que es un establecimiento de relax y de tratamiento de enfermedades, siempre bajo supervisión médica, y que emplea el agua del mar y el ambiente marino para ello. El cliente podrá realizar distintos circuitos en el centro según sus gustos. Cuenta con un baño de burbujas,



baño de hidromasaje, sauna, piscina de contrastes, entre otros. El cliente además podrá solicitar distintos tratamientos como son masajes con aceites aromáticos, masaje celta, tratamiento de envoltura de algas, ...

3.1.5 Diferencias con respecto a la competencia:

En el capítulo anterior nos dedicamos a estudiar a la competencia que tendrá el parador de turismo. Como vimos, podemos encontrar dos tipos de competencia, cuyas características eran las siguientes:

- **Competencia Local:** Formada por varios tipos de establecimientos pero con características comunes: Negocios familiares o de pequeños empresarios, muchos establecimientos con escasa oferta de habitaciones, establecimientos de 3 o menos estrellas y un público objetivo claramente distinto al de Paradores.
- **Competencia por servicio:** Eran los establecimientos de las grandes cadenas hoteleras como NH, Talaso, Grupo Solvida ..., sus características son muy similares a las que ofrece el parador, además muchos de ellos se encuentran ya establecidos en la zona desde hace tiempo y ya son conocidos por los potenciales clientes. La mayoría de estos hoteles se encuentra ubicado en la zona de Rias Baixas.

Ciertamente encontrar ventajas exclusivas con respecto a los dos grupos de establecimientos señalados es difícil, debido a la cantidad de características positivas que abarcan los dos tipos de servicios, muchas veces contrapuestas. Es ahí donde se encuentra la verdadera ventaja del Parador de Turismo de Muxía.

El Parador de Muxía, **ofrece lo mejor de los dos** tipos de establecimientos anteriores. Por un lado ofrece el gran lujo, el gran servicio, el confort, la gran variedad de oferta y promociones de las grandes cadenas de hoteles y por otro lado el Parador de Muxía también ofrece el trato personalizado, el conocimiento del lugar y la escasa masificación que ofrece los pequeños establecimientos de la zona.

Además señalar también que como empresa pública que es Paradores de Turismo, el Parador de Muxía cuenta con el apoyo



decidido de las diversas instituciones públicas, en especial la de Concello de Muxía.

3.1.6 ¿Por qué motivos invertir en la construcción del nuevo Parador?

El turismo es un sector que mueve grandes cantidades de dinero cada año, en especial en España que supone 6 % del PIB. Actualmente, tras tres duros años debido a la potente crisis económica mundial, el **sector vuelve a encontrarse en crecimiento**, gracias en gran medida a la recuperación internacional. Y cada vez más los clientes demandan nuevos tipos de atractivos para ir a visitar un determinado lugar.

La región de la Costa da Morte **dispone de una gran cantidad de dichos atractivos turísticos**, como son el exquisito patrimonio histórico-cultural, la belleza de sus paisajes o sus playas naturales. Además, la Costa da Morte, es una zona que actualmente no se encuentra sobreexplotada debido a que se encuentra alejada de las rutas turísticas tradicionales como pueden ser las Rias Baixas.

Debido a estos dos factores principales se espera que se genere una demanda lo suficientemente significativa que haga que el Parador de Muxía sea un proyecto económicamente rentable.

3.1.7 ¿A quién va dirigido el servicio de Paradores de Turismo?

La elaboración de los distintos servicios del Parador de Muxía **se orientara al clásico cliente** tipo de la empresa Paradores de Turismo. Recordando lo que indicábamos en el capítulo anterior, el cliente de la empresa Paradores de Turismo se caracteriza por ser una persona con un nivel de renta media-alta y que busca huir de las rutas tradicionales turísticas.

Además es un sujeto de mediana edad, con un alto nivel de exigencia en cuanto a la calidad, Una falta de calidad en el servicio lo va a penalizar. Y también es un cliente fiel, debido a lo atractivo que le resulta el servicio que ofrece Paradores.

Y por último indicar, que será, generalmente, de nacionalidad española, debido a que más del 70 % de los clientes de Paradores de Turismo son españoles.



3.1.8 Legislación Vigente y normativa jurídica.

Los distintos establecimientos hoteleros que se construyen en España están sometidos a una serie de normas estatales y autonómicas, de obligado cumplimiento, para todos ellos sobre diversas materias que van desde normas sobre el lugar donde está permitido edificar, hasta la normativa sobre prevención de incendios. En este apartado efectuaremos una breve descripción sobre cada norma que se encuentra en vigor actualmente²⁴. Para información más detallada sobre cada una de las normas consultar el apéndice 1, donde se incluyen una copia de las diversas normas tal como aparecieron en su día en los diversos Boletines Oficiales.

3.1.8.1 Decreto 3787/ 70: Decreto sobre infraestructura mínima requerida en los alojamientos turísticos.

En dicho decreto de la época franquista se establece que todo establecimiento hotelero, con capacidad para más de 50 personas o edificios con más de 10 apartamentos, chalets o bungalows debe contar con los siguientes servicios:

- Agua potable.
- Tratamiento y evacuación de aguas residuales.
- Electricidad.
- Accesos.
- Aparcamiento.
- Tratamiento y eliminación de basuras.

En él también se relata los trámites y permisos necesarios para poder edificar y explotar un establecimiento hotelero.

Esta normativa se encuentra actualmente prácticamente superada en todos los ámbitos y solo se aplica en muy pocos casos, pero aún hoy en día se encuentra en vigor.

²⁴ No consideramos en este apartado las normas del Código Técnico de Edificación sobre el edificio debido a que quién debe asegurar su cumplimiento es quién construye el edificio, Turespaña, no quién lo explota, Paradores de Turismo. En el código técnico de edificación se especifican las normas relativas que debe cumplir el edificio para la prevención de incendios, el tratamiento de residuos, aislamientos, la carga de ACS que debe satisfacer el edificio ... Si desea conocer más sobre el Código Técnico de Edificación emplee el siguiente enlace (<http://www.codigotecnico.org/web/>)



3.1.8.2 Orden 15/09/1978: Orden ministerial por la cual se dictan las normas sobre régimen de precios y reserva en los alojamientos turísticos.

La orden ministerial impone una serie de normas sobre las tarifas que pueden establecer el hotel, el tiempo de permanencia de la tarifa, la señal que se les puede cobrar a los clientes antes del alojamiento y sobre cómo deben realizarse los trámites para la contratación del servicio. Los puntos más significativos sobre esta orden ministerial son los siguientes:

- El hotel no puede modificar los precios durante el transcurso de un año natural.
- El precio de la pensión completa es la suma del precio de la habitación más la suma del precio de la pensión alimenticia. El cliente de dicha pensión alimenticia no puede superar el 80 % de la suma de los precios fijados para el desayuno, comida y cena.
- El cliente del hotel tiene derecho al acceso a todas las zonas comunes del hotel tales como piscinas de temporada, terraza o aparcamientos.
- En caso de que el hotel no disponga de habitaciones individuales, el cliente individual tiene derecho a que el coste de la habitación sea como máximo el 80 % del coste de la habitación doble. El hotel solamente tiene derecho a cobrarle el precio de la habitación doble si al cliente se le ofreciera una habitación individual y la rechazase. En cualquier caso el hotel debe informar al cliente de este hecho.
- El precio por una cama supletoria no debe superar el 60 % del precio en el caso de las habitaciones individuales ni el 35 % del precio en el caso de las habitaciones dobles. Los clientes con niños menores de 2 años tienen derecho a que el hotel les instale en la habitación una cuna completamente gratis.
- El día fijado para la marcha del cliente, éste tiene la obligación de abandonar la habitación antes de las 12 horas, si el cliente no lo cumple, el hotel tiene derecho a cobrarle un día adicional.



- El hotel tiene derecho a cobrar por adelantado 1 día por cada 10 días de estancia del cliente del hotel. Si el cliente renuncia a la reserva con menos de una semana de adelanto el hotel puede quedarse con la fianza.

3.1.8.3. Decreto 267/1999 de la Xunta de Galicia: Ordenación de establecimientos hoteleros:

Es una ley autonómica que regula el funcionamiento de los distintos establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Galicia: Los distintos puntos de los que trata es:

- Establece una definición de los distintos establecimientos hoteleros. Desaparecen de la lista anterior (Que figura en el Real Decreto 1634/1983) los hostales, las fondas y las casas de huéspedes.
- Regula los distintivos y la publicidad.
- Regula las distintas instalaciones que debe disponer el establecimiento.
- Simplifica los pasos y requisitos necesarios para la apertura de un establecimiento hotelero en Galicia.
- Establece los requisitos necesarios para la obtención de cada una de las categorías.

Debido a las características del Parador Nacional de Muxía podemos considerarlo como un hotel balneario y los requisitos según citada norma que debe cumplir son los siguientes:

- Contar con un centro de aguas termales o centro de talasoterapia en el edificio o en las cercanías del mismo.
- Contar con las siguientes instalaciones o equipamientos: sala de lectura, sala de juegos, sala para la práctica de ejercicios físicos, equipo médico-sanitario y fisioterapéutico y menú dietético.
- Las dimensiones de los salones para los hoteles de 3 o más estrellas deben medir 1 m² por habitación disponible. Es decir que los salones del Parador de Muxía deben medir, al menos, 80 m² para poder optar a una categoría mayor de 3 estrellas.
- Debe contar con espacios exteriores de esparcimiento propios.



- Debe cumplir con la ley sobre regulación de aguas minerales, termales, de manantial, y de establecimientos balneario de la Comunidad Autónoma de Galicia (Ley 5/1995).

3.1.8.4. Ley 5/1995 de la Xunta de Galicia: Regulación de aguas minerales, termales, de manantial y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La ley es un conjunto de normas que define y regula el uso de las aguas minerales, termales y de manantial de la comunidad de Galicia, establece una definición y una clasificación para los distintos tipos de aguas, establece una serie de normas para los establecimientos balnearios y la industria que se deriva de ellos y define una serie de organismos reguladores, así como, las sanciones derivadas del incumplimiento de dicha ley.

De la ley 5/1995 podemos extraer los siguientes puntos de interés para el Parador de Muxía:

- Las aguas que empleará el Parador de Muxía son **Aguas Minerales del tipo minero-industriales.**
- Para el aprovechamiento de dichas aguas es necesario un permiso administrativo, en el que se determinará cantidades, zonas de explotación y plan de protección del lugar donde se extrae esas aguas. Si el permiso es concedido por el órgano competente, éste tendrá una vigencia de 30 años.
- La explotación de las aguas debe realizarse en menos de 1 año a partir del cual se concede la licencia administrativa. Si esto no es así se considerará una infracción grave.

3.1.8.5. Orden del Ministerio del Interior 1922/2003: Sobre Libros-Registro y parte de entrada los viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

Orden del Ministerio del Interior en la que se establece que toda persona mayor de 16 años, que se aloje en un hotel, debe firmar un parte de entrada, para ello, el establecimiento hotelero tiene la obligación de disponer de un libro-registro. Cada nuevo registro debe disponerse de 3 copias de las cuales 2 se remiten por Fax o vía electrónica a la comisaría o cuartel de la Guardia Civil más



cercanos. La comisaría o cuartel de la Guardia Civil devuelve una copia sellada como prueba de que el establecimiento cumple con la ley.

Además este libro-registro debe estar a disposición de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y deben conservarse durante 3 años desde la fecha introducida en la última página del mismo.

3.2. La segunda P del Marketing: El Precio.

De acuerdo con Kotler, el precio es el valor monetario que se le asigna a un producto y servicio y es el único componente del Marketing-Mix que aporta ingresos a la compañía. Podemos fijar el precio de cuatro maneras distintas:

- **Mediante Márgenes:** El precio que le impongo al producto o servicio, es el precio del coste unitario que a mí me ha costado producir ese producto o servicio más un margen de beneficio que deseo obtener por su venta.
- **Tasa de Rentabilidad:** El vendedor quiere recuperar en determinado tiempo la inversión inicial efectuada más un porcentaje de beneficio; para ello fija el precio del producto o servicio en función de la inversión, el beneficio y el tiempo en el que quiere recuperar su inversión.
- **Valor Percibido:** El precio se fija en función del valor que le da el cliente al producto o servicio.
- **Competencia:** El precio se fija en función de los precios de la competencia.

La forma en la que vamos a fijar los precios del Parador de Muxía va a ser conforme al valor percibido del servicio por los clientes, pero las variaciones del mismo estarán regidas, hasta cierto punto, por el comportamiento de la competencia por servicio del Parador.

Llegados a este punto la pregunta que nos debemos hacer es: ¿cómo ponemos el precio a los distintos servicios que oferta Parador de Muxía? Para ello nos vamos a fijar en los precios de paradores, de características similares, que ya se encuentran en funcionamiento dentro de la red Paradores de Turismo.



Lo primero que debemos elegir es el precio de las habitaciones, para ello vamos a emplear los dos rasgos siguientes, que son distintivos del Parador de Muxía:

- Se encuentra en el noroeste de España a orillas del Océano Atlántico.
- Contiene un establecimiento con spa en sus instalaciones independientemente del tipo de aguas que en él se emplee.

Revisando la lista de Paradores de Turismo descubrimos que los Paradores de **Baiona, Cambados, Ferrol, Ribadeo, Gijón y Pontevedra** cumplen con la condición de encontrarse en la zona noroeste de España y a orillas del Océano Atlántico o el Mar Cantábrico. Los precios de las distintas habitaciones es actualmente el siguiente para cada parador:

						
	Pontevedra	Cambados	Ribadeo	Gijón	Ferrol	Baiona
Habitaciones doble estandar	138 €	138 €	144 €	163 €	138 €	245 €
Habitación Accesibles	138 €	138 €	144 €	163 €	138 €	245 €
Habitaciones Únicas						350 €
Ofertas de Habitaciones	80 €	80 €	60 €	90 €	70 €	110 €

Tabla 11: Precio de los distintas habitaciones en los Paradores de Pontevedra, Cambados, Ribadeo, Gijón, Ferrol y Baiona. Los 3 primeros precios corresponden a tarifas oficiales y el último precio corresponde a los precio más bajo de las distintas ofertas de Paradores (Tarifa Joven, Días Dorados y Tarjeta Cinco Noches) Fuente: [Paradores de Turismo](#). Elaboración Propia.

Los siguientes Paradores de Turismo disponen de un centro de spa: **Alcalá de Henares, El Saler, La Granja, Santo Estevo y Vielha**. Los precios de las distintas habitaciones y para el centro de spa es actualmente el siguiente para cada parador anteriormente nombrados:



	Alcalá de H.	El Saler	La Granja	Sto. Estevo	Vielha
Habitaciones doble estandar	227 €	227 €	172 €	168 €	143 €
Habitación Accesibles	227 €	227 €	172 €	168 €	143 €
Habitaciones Únicas		437.5 €	437.5 €	280 €	
Ofertas de Habitaciones	140 €	90 €	105 €	105 €	70 €
Entrada Cliente Alojado	29 €	32.5 €	33 €	33 €	32.5 €
Entrada Cliente no Alojado	36 €	43 €	43 €	43 €	43.5 €
Entrada Amigo de Paradores Alojado	29 €	26.5 €	27 €	27 €	26.5 €
Entrada Amigo de Paradores no Alojado	36 €	35 €	35 €	35 €	35 €

Tabla 12: Precio de los distintas habitaciones en los Paradores Alcalá de Henares, El Saler, La Granja de San Idelfonso, Santo Estevo y Vielha. Los 3 primeros precios corresponden a tarifas oficiales y el último precio corresponde a los precio más bajo de las distintas ofertas de Paradores (Tarifa Joven, Días Dorados y Tarjeta Cinco Noches). En cuanto a las tarifas de Balneario corresponden al circuito básico del establecimiento, pudiendo hacer uso de las instalaciones a lo largo de un día Fuente: [Paradores de Turismo](#). Elaboración Propia.

Si revisamos las distintas tarifas de los distintos establecimientos descubrimos que la existencia con un establecimiento de spa en las instalaciones hace que el precio de adquirir una habitación suba. La única excepción es el Parador de Baiona en que el precio es superior, esto es debido a las diversas instalaciones deportivas que contiene dentro de sus instalaciones.

Una vez revisadas las distintas tarifas, tanto de los Paradores de Turismo y de los hoteles de la competencia, los precios que vamos a poner para el uso y disfrute de las distintas habitaciones y del balneario son las siguientes:

	Parador de Muxía		
Habitaciones doble estandar	143 €	33 €	Entrada Cliente Alojado
Habitación Accesibles	143 €	43 €	Entrada Cliente no Alojado
Habitaciones Únicas	350 €	27 €	Entrada Amigo de Paradores Alojado
Ofertas de Habitaciones	90 €	35 €	Entrada Amigo de Paradores no Alojado

Tabla 13: Precio de las distintas habitaciones en el Parador de Muxía y del establecimiento de talasoterapia. Elaboración Propia.



Estas tarifas son iguales a las del Parador de Vielha, las más baratas de todos los establecimientos con centro de spa, aunque curiosamente, el Parador de Muxía, con el parador que más características y rasgos comparte es el Parador El Saler. Las razones por las que he elegido esas tarifas son las siguientes:

- Los rasgos comunes que comparte el Parador de Muxía con los diversos Paradores previamente seleccionado.
- Los precios que tienen los distintos establecimientos de la red Paradores de Turismo.
- Los precios de los distintos establecimientos de la competencia por servicio.

Por último, indicar que el precio del Centro de Talasoterapia, es simplemente el mismo que en el resto de establecimientos de la red de Paradores de Turismo.

Una vez determinada las tarifas oficiales que vamos a asignar al parador, simplemente falta establecer una política de precios.

La política de precios que vamos a plantear en el Parador de Muxía, decidida entre la dirección del Parador y la Dirección General de Comercialización, es la siguiente:

1. Los dos primeros años vamos a mantener las tarifas oficiales del Parador pero desarrollando una cantidad elevada de ofertas, con el fin de atraer al mayor número de clientes posibles para que conozcan el nuevo Parador. Es decir seguiremos próxima a una **Estrategia de Alto Valor**²⁵.
2. A partir del tercer año vamos a mantener una política de precios similar al resto de la red de Paradores de Turismo, es decir, el precio oficial y una gama de ofertas más restrictiva que en el periodo anterior. Los precios variarán anualmente conforme aumente o disminuya la inflación. Si

²⁵ Una **estrategia de alto valor** es aquella que se aplica en aquellos productos de alta calidad pero que se venden a un precio un poco más barato del que realmente le correspondería en el mercado. No llega a ser tan agresiva como una **estrategia de supervalor**. Es una estrategia que se emplea para atacar a las compañías ya asentadas en el mercado y que ofrecen productos de alta calidad. Evidentemente en el caso del Parador empleamos esta estrategia para atacar a la **competencia por servicio** ya asentada y con escasa capacidad para variar el precio. Para más información consultar Capítulo 15 del libro “**Dirección de Marketing**”– Philip Kotler/ Kevin Lane.



los resultados no fueran los adecuados podría revisarse la política de precios.

La estrategia anteriormente definida podría variarse si sucediesen acontecimientos no previstos, y que afecten de manera notable a la demanda del sector.

3.3. La tercera P del Marketing: Promoción.

Paradores de Turismo mantiene una comunicación fluida con numerosos medios de todo el mundo y la empresa destina una parte muy importante de sus recursos a reforzar la presencia de la marca Paradores de Turismo en los mercados nacionales e internacionales.

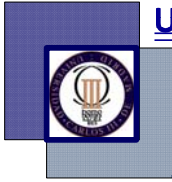
A las habituales campañas de publicidad se suman importantes acciones de comunicación que se personalizan para los distintos mercados a las que van dirigidas. En ambos casos se ponen de manifiesto las singularidades de la cadena Paradores de Turismo, como la naturaleza especial de sus establecimientos, las posibilidades turísticas de su entorno, la gastronomía o la calidad del servicio.

La promoción de los distintos paradores es coordinada por la Dirección de Comercialización y la Presidencia de la red. En este punto vamos a describir las distintas herramientas que emplea Paradores de Turismo con el fin de promocionarse tanto en medios nacionales como en medios internacionales.

3.3.1. Actos, Ruedas de Prensa y Entrevistas:

Paradores de Turismo realiza numerosas entrevistas, ruedas de prensa y actos institucionales con el fin de dar a conocer la marca, este tipo de actos refuerzan la imagen de Paradores, así como, aporta cercanía a los potenciales clientes.

También, con motivo de los numerosas presentaciones comerciales que realiza Paradores de Turismo a lo largo del mundo, se aprovecha para realizar varios encuentros con los medios de comunicación relevantes, como El Universal de Argentina, la revista de viajes norteamericana Black Enterprise o el diario alemán WAZ Westdeutsche Allgemeine Zeitung.



Además se ha impulsado la publicación de numerosos publrreportajes en los principales mercados internacionales (el inglés, el francés, el alemán y el americano) en colaboración con Turespaña. Por ejemplo, en febrero de 2007, el diario The Washington Times dedicó dos suplementos especiales a la Red Paradores de Turismo.

Por otro lado, los medios de comunicación españoles están continuamente informados por Notas de Prensa. Por ejemplo, e 2007 la red Paradores envió más de 100 notas de prensa a los distintos medios de comunicación.

26/11/2010 12:00

Miguel Martínez ha supervisado los últimos detalles del nuevo Parador 'Antonio Pereira' de Villafranca

El lunes se reabre al público tras una ambiciosa reforma integral, que le ha convertido en el modelo de parador del Siglo XXI: monumental, moderno, accesible y verde, medioambientalmente sostenible



El establecimiento ha renovado su decoración, en la que se incluye el mural 'Feria de San Antonio' de los artistas Robés y Juan Carlos Mestre, dedicado a Antonio Pereira

El Parador dispone de 12 nuevas habitaciones, salones con capacidad para 250 personas y dos piscinas, una de ellas climatizada que podrá utilizarse todo el año

Se trata de un parador 'verde' y accesible a personas con discapacidad

El presidente de Paradores de Turismo, Miguel Martínez, ha visitado durante la mañana de hoy las nuevas instalaciones del parador leonés de Villafranca del Bierzo. El parador reabrirá sus puertas al público el próximo lunes tras 18 meses de obras en que se han modernizado sus instalaciones y se le ha dotado de mayor capacidad de negocio.

El resultado final es un parador que representa perfectamente el modelo de parador del Siglo XXI: monumental, moderno, accesible y verde, medioambientalmente sostenible. La reforma, con una inversión de cerca de siete millones de euros (6,9 millones), ha supuesto una transformación total del establecimiento, de sus accesos y de sus zonas exteriores. Sin embargo, los arquitectos encargados del proyecto, José Ignacio y Eduardo Paradinas, han mantenido las características esenciales del edificio y su aire de Parador histórico.

Imagen 25: Ejemplo de Nota de Prensa de Paradores de Turismo. Fuente: [Paradores de Turismo](#).

La red también para acercar a los medios de comunicación españoles e internacionales, especialmente a estos últimos, realiza lo que se conoce como fam-trip (viajes de familiarización) que simplemente son invitaciones comerciales a periodistas. Esto



sirva para dar a conocer los servicios de la empresa a las más destacadas publicaciones extranjeras y nacionales. Para aplicar este tipo de promoción Paradores ha contado con el apoyo de las oficinas de Turespaña en el extranjero, que han visto que este sistema es una buena también de promocionar la marca de España en el extranjero.

3.3.2. Revista “Paradores”:

Cada estación, Paradores de Turismo, edita la revista “Paradores”, en la que se publican diversos reportajes, algunos destinados para promocionar la red y otros para promocionar la marca España mediante artículos culturales, sociales, gastronómicos o arquitectónicos.



Imagen 26: Artículo de la revista “Paradores”. Fuente: [Paradores de Turismo](http://www.paradores.es/es/portal.do?IDM=37&NM=2). El enlace directo a números anteriores de la revista (<http://www.paradores.es/es/portal.do?IDM=37&NM=2>)

La revista cuenta con una tirada de 50.000 ejemplares que se distribuyen a lo largo de toda la red de Paradores de Turismo y de las Oficinas de Turismo en el Extranjero. Y se ha revelado como uno de los métodos más eficaces con los que dispone la red de Paradores de Turismo.



3.3.3. Campañas de Comunicación y acuerdos comerciales:

Paradores de Turismo destina una cantidad de dinero significativa con el fin de promocionar Paradores tanto en España como en el extranjero. Para ello, en muchas ocasiones, emplea alianzas comerciales con organismos públicos, así como, con empresas privadas como Telegate²⁶.

Las campañas de promoción de Paradores de Turismo en España han tenido como lema “*Vive 93 vidas, vive Paradores*” mientras que en el extranjero, se ha asociado más la imagen de Paradores con la imagen de España, las campañas de promoción de Paradores ha contado como lema “*I need Spain*”

Un ejemplo de anuncio de la empresa Paradores es siguiente vídeo (<http://www.youtube.com/watch?v=h-JeSpjRF64>) que promociona el spa del Parador de Alcalá de Henares:



Imagen 27: Fotograma del vídeo de promoción del Spa de Alcalá de Henares. Fuente: Paradores de Turismo

El principal organismo público con el que mantiene acuerdos la empresa Paradores de Turismo es Turespaña. El principal acuerdo consiste en compartir los gastos de diversas campañas de

²⁶ En el año 2010, Telegate sorteaba estancias en cualquier parador de turismo entre los clientes que llamasen al 11811, un número de información de teléfonos. Para ver el vídeo del anuncio pincha en el siguiente enlace (<http://www.youtube.com/watch?v=9gN4vLh2goo>)



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo III: Plan de Marketing

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

comunicación. Gracias a este acuerdo ha permitido a Paradores promocionar Paradores de Turismo en los siguientes países europeos: Alemania, Dinamarca, Estados Unidos, Bélgica, Canadá, Holanda, Irlanda, Italia, Japón, Noruega, Finlandia, Francia, Noruega, Reino Unido, Suecia y Suiza. La promoción se ha realizado principalmente en medios digitales.

3.3.4. Página Web Paradores de Turismo:

La página web de Paradores de Turismo www.Paradores.es se ha consolidado como una de las páginas web más importantes del sector hotelero, puesto que supera a lo largo del año, más de 260 millones de visitas.

Además el número de habitaciones vendidas a través de la web aumentan año tras año, debido a la facilidad con la que se puede efectuar una reserva, la detallada información sobre cada Parador y las interesantes ofertas que se pueden encontrar. En el año 2007, ya se efectuaban más de 250.000 reservas de habitaciones en los distintos paradores que conforman la red.

3.3.5. Paradores TV:

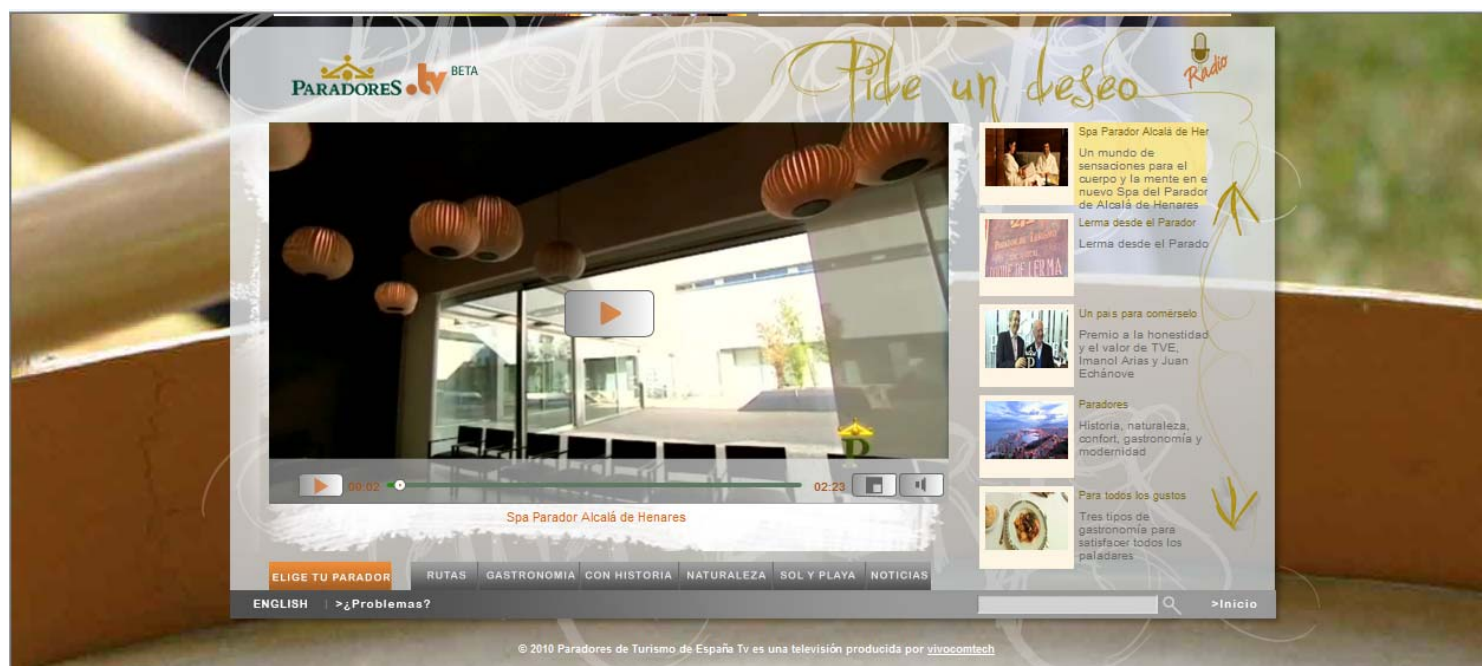


Imagen 28: Imagen de la Página de Paradores TV.

Enlace web: <http://www.paradores.tv/>



Es un canal de televisión en Internet sobre la red de Paradores Nacionales que cuenta actualmente con más de 100 vídeos disponibles. Para ello la empresa ha tenido que grabar todos sus Paradores mediante equipos de televisión.

Los usuarios del canal de vídeos, pueden conocer como son los distintos paradores distribuidos por la geografía española, aunque también se puede ver vídeos sobre gastronomía o rutas turísticas.

Los internautas pueden además descargarse vídeos, enviarlos por correo electrónico, agregarlos a los blogs y votar en la web según sus gustos. Además también permite realizar reservas al parador que están viendo en vídeo a través de la web.

El portal también está pensado para las personas que no hablen español, y por ello, todos los contenidos de la web están también en inglés.

3.3.6. Paradores Activo:



Imagen 29: Imagen de la Página de Paradores Activo

Enlace web: <http://www.paradoresactivo.es/>



Es la primera red social creada por una cadena hotelera, cuyo fin en palabras del presidente de Paradores de Turismo, Miguel Martínez: *“Quiere ser un punto de encuentro en Internet, no sólo quienes sienten pasión por los paradores de turismo, sino de cualquier persona que le gusten los viajes y todas las experiencia que se pueden vivir viajando”*.

Es un espacio que permite a los usuarios subir vídeos, fotografías, crear foros, redactar artículos y diseñar su propio cuaderno de viaje.

El portal Paradores Activo ofrece información y ofrece diversas herramientas para la participación de los usuarios. La información se encuentra estructurada en cinco comunidades temáticas que abarcan los principales aspectos del turismo activo:

- Aire libre y ecología.
- Arte y Patrimonio.
- Gastronomía y bodega.
- Deportes de Aventura.
- Fotografía.

Además la participación en Paradores Activo tiene premio para los usuarios registrados. Todos los usuarios tienen un “pasaporte virtual”. Según participe en la red social ganará puntos. El usuario que más puntos tenga a final del mes ganará un fin de semana en el Parador a elección del usuario. Una vez asignado el premio del mes los contadores de los puntos se ponen otra vez a cero, Además a final del año se realiza un sorteo entre todo los usuarios donde el premio es durante un año, el ganador, podrá pasar todos los fines de semana gratis en un Parador.

3.4. La cuarta P del Marketing: Place (Emplazamiento).

A la hora de elegir la ubicación de la construcción de un hotel, la decisión del emplazamiento es crítica, puesto que, la misión de un hotel no es otra que la de ofrecer un alojamiento temporal para aquellas personas que se desplacen a la temporalmente a la zona ya sea por motivos de ocio o trabajo.

A lo largo del capítulo 1 ya hablamos de todo lo que podía ofrecer Muxía y la Costa da Morte a aquellas personas que buscasen

destinos turísticos alternativos a las rutas tradicionales. A continuación, a modo resumen, volvemos a destacar los puntos más importantes para elegir Muxía como el lugar para la construcción del parador:

- Es un lugar alejado de las rutas tradicionales de turistas que visitan Galicia.
- Dispone de un entorno natural de gran belleza.
- Dispone de bellas playas naturales de arenas finas con una ocupación baja.
- Cercanía a Santiago de Compostela, uno de los 3 lugares santos de peregrinación obligada, para los Cristianos Católicos.
- Pueblos pequeños con un gran encanto.
- Excelente Gastronomía basada en diversos pescados como son las Sardinas o los distintos tipos de Congrio.
- No existe ningún establecimiento en la zona de la Costa da Morte que ofrezca los servicios del parador de turismo.
- Importante apoyo de los diversos organismos públicos implicados, en especial, el Concello de Muxía.
- Existe un importante apoyo social para la construcción del parador.



Imagen 30: Localización del Parador de Muxía. Elaboración Propia

Fuente: Concello de Muxía y Google Maps.

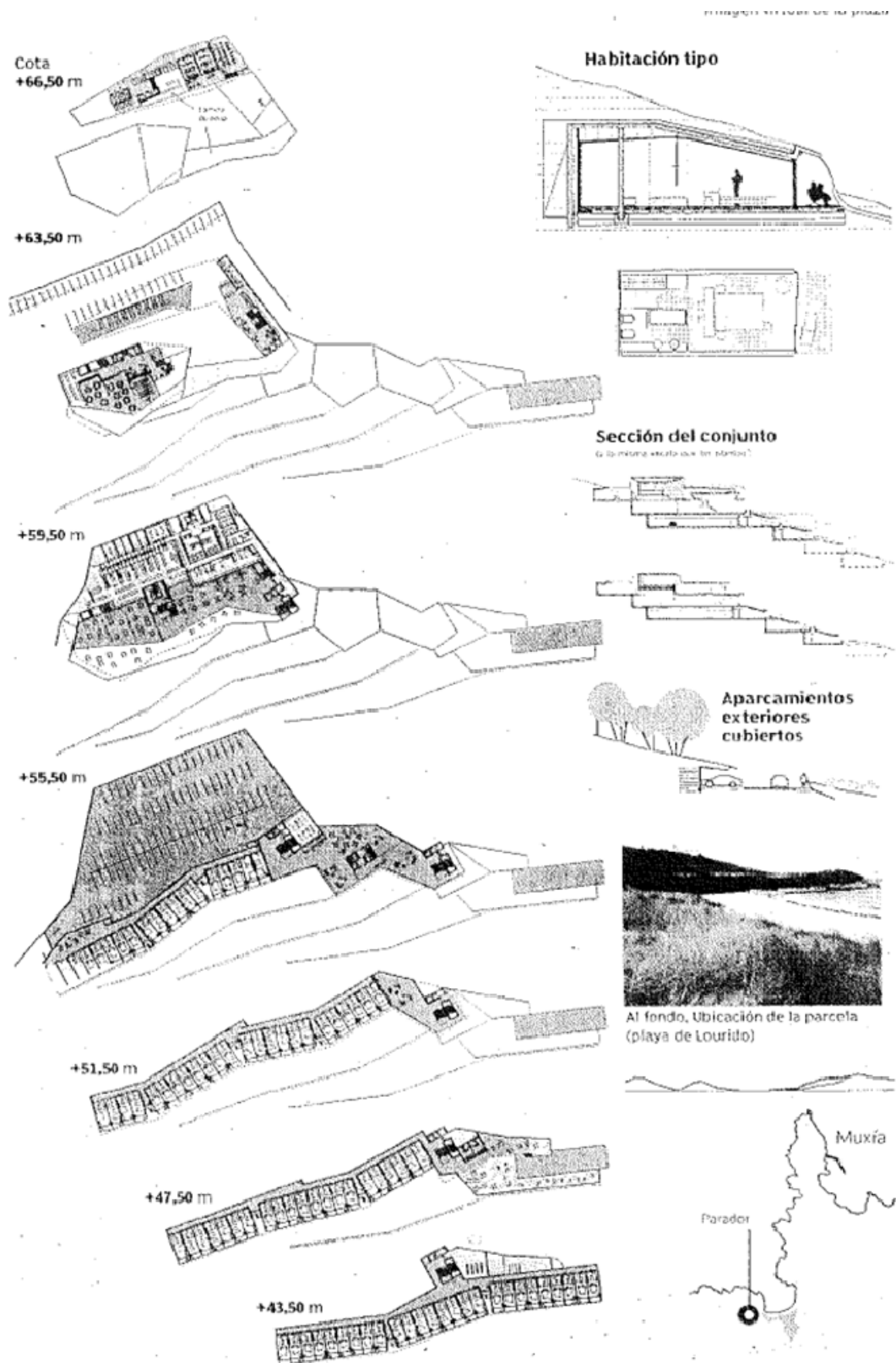


Imagen 31: Parte de los planos arquitectónicos del futuro Parador de Muxía

Fuente: La Voz de Galicia.



Considerando todos estos factores se ha decidido construir el parador en Muxía, en la punta Lourido.

3.5. Feedback en las estrategias comerciales del Parador de Muxía.

Las diversas políticas de Marketing son muy importantes a la hora de atraer a clientes a que utilicen el servicio que ofrecemos, pero debido a que los recursos económicos son limitados, no podemos emplear cualquier política de Marketing que queramos sino que debemos buscar aquellas que son más eficaces.

Hemos visto que dentro de las políticas de Marketing de la Dirección de Comercialización de Paradores existe cierto feedback pero evidentemente no es el más adecuado, por ejemplo, está muy bien que se puedan puntuar los vídeos de Paradores TV pero es que la actividad comercial de Paradores no es ofrecer videos de carácter comercial. O por ejemplo Paradores Activo, que es una red social que está pensada para fidelizar y atraer a los clientes satisfechos de Paradores, pero... ¿Qué ocurre con aquellos clientes insatisfechos? Recordemos que para paliar los efectos de un cliente insatisfecho son necesarios cuatro clientes satisfechos.

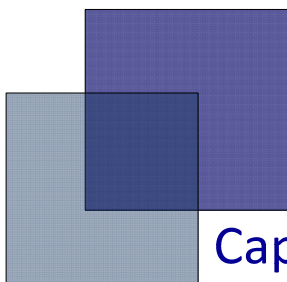
Por todo ello hay que aplicar políticas más activas a la hora de conocer la opinión de los clientes, para fomentar lo que les ha gustado y eliminar o al menos disminuir todo aquello que les ha disgustado. Las políticas que son convenientes para hacer esto son las siguientes:

1. Visitar con frecuencia las páginas destinadas a la búsqueda de hoteles, como por ejemplo booking.com ó tripadvisor.es y revisar con espíritu crítico las opiniones de los distintos usuarios que hablen del parador.
2. Pedir a los clientes del Parador que rellenen encuestas sobre el establecimiento.
3. Cada vez que se lance una promoción revisar objetivamente lo que se ha logrado con ella frente a lo que esperábamos conseguir. ¿Ha sido un éxito o un fracaso? ¿Por qué? ¿Hay alguna forma posible de mejorar la promoción?...
4. Estar atentos a los clientes, muchas veces pequeños comentarios que luego no se reflejan por escrito, pueden dar pistas sobre posibles problemas.



5. Pedir y contar siempre con la opinión de las personas que trabajan en el Parador, aparte de por la motivación que esto produce, pueden ayudar a solucionar problemas o encontrar nuevos atractivos u oportunidades de negocio.
6. Ser lo más claro y veraz posible siempre cuando se promociona el Parador, para evitar que existan clientes para los que no se cumpla sus expectativas y evitar así que se convierta en un cliente “terrorista”²⁷.

²⁷ **Cliente Terrorista**→ En marketing se dice de cliente terrorista de aquél cliente que adquiere un producto o servicio y este no cumple con las expectativas creadas por él. Una vez que esto ocurre, él cliente intenta influir en su entorno, de manera que vea dicho producto o servicio de forma negativa y así no lo adquiera.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo IV: Medios y procesos técnicos

A la hora de llevar a la práctica la realización de determinado servicio debemos plantearnos una serie de preguntas relativas a la prestación del servicio.

Debemos hacernos preguntas sobre la materias primas, como son ¿Qué materiales necesitamos para realizarlo?, ¿De dónde obtenemos esos materiales?, ¿Cómo vamos a gestionar la recepción de esos materiales?, ¿Qué nivel de inventario necesitamos almacenar para no quedarnos sin suministro?... Todas estas preguntas tratan sobre la **gestión del aprovisionamiento**, una de las partes más importantes para todas las empresas debido a que normalmente supone una de las mayores partidas de gastos, tiene una repercusión directa sobre el beneficio y la flexibilidad de la que dispone la empresa para variar el precio para hacer frente a la competencia.

También debemos hacernos preguntas relativas a **cómo** vamos a desarrollar el servicio, como pueden ser ¿Quién lo va a llevar a cabo?, ¿Qué cualificación profesional requiere para desarrollar el servicio? ¿Qué valor tiene el servicio para el cliente? ¿Cómo voy a desarrollar el servicio? ¿Cuándo son necesarios?... Todas estas preguntas están relacionadas con los **Métodos de Trabajo**, que describen la forma de utilizar eficazmente los recursos, el método para realizar un trabajo determinado y el establecimiento de una serie de normas para controlar el rendimiento de la forma de trabajar.

Por último debemos hacernos preguntas relativas a la **calidad**. Podríamos definir la calidad como el conjunto inherente de propiedades que tiene que tener un determinado servicio para que satisfaga todas las necesidades, expectativas y anhelos de los clientes. La calidad es hoy un día una variable muy importante debido a que en muchas ocasiones tiene más valor para el cliente que el precio. Además Paradores de Turismo pone un especial



énfasis en la calidad, puesto que es un factor diferencial del servicio que ofrece y que es muy valorado por sus clientes.

De todo ello hablaremos en este capítulo del Proyecto fin de Carrera.

4.1. Gestión de los Aprovisionamientos:

La gestión de los aprovisionamientos en toda la red de Paradores está centralizada en la Dirección de Compras, que depende de la secretaria general. Paradores realiza una gestión centralizada de las compras de todos sus establecimientos debido a las siguientes razones:

- Unificar criterios de calidad para toda la red.
- Conseguir mejores precios y ofertas.
- Optimizar la red logística de suministros.
- Facilitar la gestión de los Paradores de Turismo.

4.1.1 Proceso de selección de proveedores:

Paradores, como una empresa de carácter público, realiza la selección de proveedores mediante **licitaciones**. Una licitación no es otra cosa que un concurso público. Acorde a la **Ley 30/2007**²⁸, Paradores, con el fin de lograr la mayor transparencia y eficacia en sus procesos de contratación

Las licitaciones de Paradores, al igual que el resto de las empresas públicas, tienen que cumplir los siguientes requisitos:

- No deben establecerse normas de entrada, cualquier empresa interesada en el concurso debe poder participar.
- Debe apuntar a la máxima eficiencia económica.
- Todas las informaciones que afecten a las distintas licitaciones deben ser públicas y accesibles a todos los participantes.
- Las condiciones de las licitaciones deben ser lo más claras posibles con el fin de dejar el menor margen posible a la discrecionalidad por parte del administrador público.

²⁸ Enlace a la Ley 30/2007 del 30 de Octubre que regula los contratos con la Administración Pública (http://www.meh.es/Documentacion/Publico/NormativaDoctrina/Contratacion/L%2030_07,%20contratos%20SP.pdf)



- No se rechaza ninguna oferta por el origen de la misma.

Debemos distinguir dos tipos de licitaciones uno público y otro restringido. Las **licitaciones públicas** son obras de valor superior a 60.000 euros, suministros superiores a 300.000 euros u otros servicios con importes superiores a 100.000 euros.

El proceso de licitación pública se inicia con el anuncio de la misma. El anuncio lo realiza o a través de anuncios en periódicos de tirada nacional o a través de su página web, en el siguiente enlace: <http://www.paradores.es/es/portal.do?IDM=39&NM=2>

Las **licitaciones restringidas** son aquellas asociadas a inversiones o a bienes y servicios de valor superior a 6.000 euros en establecimientos y 1.000 euros en servicios centrales. En este caso Paradores invita a varias empresas preseleccionadas a participar en el concurso.

En las licitaciones se establecen una serie de requisitos ya sean relacionados con la calidad del producto, especificaciones de carácter técnico, la solvencia económica de la empresa o la aptitud de los candidatos.

Una vez publicada la documentación requerida sobre las bases del concurso se establece un plazo de recepción de ofertas de empresas interesadas en el concurso. Concluido el plazo, se establece un comité perteneciente al área donde se va a efectuar el gasto que se encargará de seleccionar la mejor oferta de todas. Si ninguna de las ofertas cumple con los criterios establecidos, la licitación queda desierta.

A la hora de decidir a quién contrata Paradores, se comprobará que los participantes son personas naturales o jurídicas de nacionalidad española o extranjera con plena capacidad para obrar, es decir, disponen de capacidad financiera y económica, técnica y profesional. También se comprobará, de acuerdo, a la Ley 30/2007 que no incurre en ninguna incompatibilidad para concurrir al contrato. Por último se comprobará que los miembros pertenecientes al comité encargado de decidir al ganador del concurso no tienen ningún tipo de relación, personal ó económica, con las empresas concurrentes al concurso.



Una vez decidido quién es el ganador del concurso público, el resultado se publica en la misma dirección web que anuncio de la convocatoria de concurso público.

Paradores a lo largo del año hace varias licitaciones públicas. En el año 2007, Paradores realizó 650 licitaciones, renovó más de 50 convenios y tramitó más de 1000 expedientes.

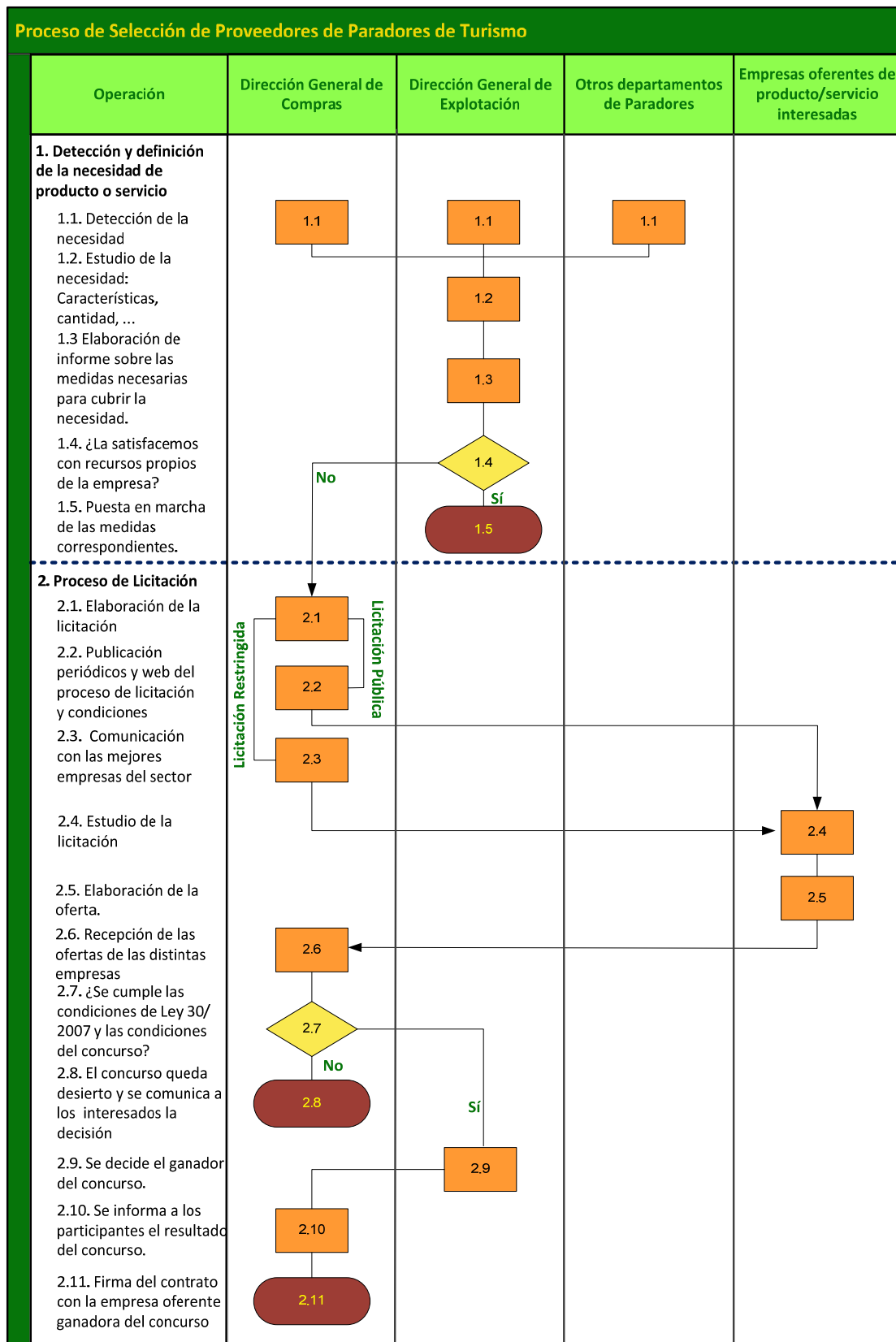


Gráfico 9: Diagrama del proceso de selección de proveedores. Fuente: Paradores de Turismo. Elaboración Propia.



4.1.2 Formato de las Licitaciones:

Todas las licitaciones que expide Paradores tienen el siguiente formato:

1. Título de la licitación
2. Teléfono de contacto de la persona responsable de la licitación con el fin de aclarar posibles dudas sobre la misma.
3. Presentación de la oferta.
 - a. Descripción de los objetos/servicios que se quieren adquirir.
 - b. Información que debe contener la oferta del proveedor (Precio, plazo de entrega, descripción técnica, referencias a suministros similares, cuestionario de proveedores de Paradores,...). En el caso de ser objetos lo que solicite Paradores también se informa si se requieren muestras para su análisis.
 - c. Donde se debe dirigir la oferta (Dpto. de Compras Paradores de Turismo S.A., C/ Requena 3, Madrid), formato de entrega de la oferta (Sobre o paquete cerrado con el Título de la Licitación y datos de la empresa responsable de la oferta). También se informa que toda la documentación debe ir en español.
 - d. Información sobre donde se debe dirigir el producto/servicio, condiciones de la entrega y plazos de entrega exigidos. (Se informa que paradores solo admite plazos de entrega de como máximo de 2 días para productos perecederos y 5 días para productos no perecederos).
 - e. Condiciones que rigen la licitación.
 - f. Peso de los distintos criterios (Precio, Calidad, Plazo de entrega,...) a la hora de seleccionar una de las ofertas.
 - g. Informa que ocasione el envío a Paradores corren a cargo del proveedor. También se informa que Paradores solo trabaja con empresas que cumplan la legalidad española.
 - h. Información relativa al contrato (Plazo para formalizado, vigencia, condiciones...).
 - i. Forma de Pago (Paradores paga a los 90 días por envío correctamente recibido).



4. Anexos: Información específica detallada producto/servicio, Cuestionario de precios y lead time , Cuestionario evaluación proveedor (Es obligatorio entregarlo cuando se manda la oferta) ...

4.1.3 Relación con los proveedores:

Paradores actualmente mantiene **relaciones de colaboración o parthnership** con sus proveedores e intenta mantener las relaciones de colaboración a lo largo del tiempo. Este tipo de relación tiene las siguientes características:

- Se obtiene **mayor flexibilidad** con una inversión mínima.
- Mantener un **cierto control** sobre el proveedor a través de establecer y mantener una relación con los proveedores.
- Buscan compartir recursos e información con el fin de lograr una **actuación conjunta superior** a la que obtendrían ambas empresas por separado.
- Buscan obtener un **mayor beneficio** para ambas empresas.
- Pero sobre todo buscan generar un **clima de confianza** entre las partes del acuerdo.

Paradores como empresa pública **debe tener en cuenta la limitaciones impuestas por la Ley 30/2007**, es decir, los contratos de las licitaciones, sino ocurre ninguna de las causas para le rescisión de contrato²⁹, tienen una duración mínima de 1 año natural. La relación contractual, si ambas partes lo desean, puede prorrogarse hasta una duración máxima de 3 años naturales.

²⁹ Las razones por las que se pueden romper un contrato obtenido en un proceso de licitación son los siguientes:

1. Incumpliendo de clausulas del contrato.
2. La extinción jurídica de alguna de las partes contratantes.
3. Mutuo acuerdo entre ambas empresas.



4.1.4. Nuevas formas de relación con los Proveedores: Facturación electrónica.

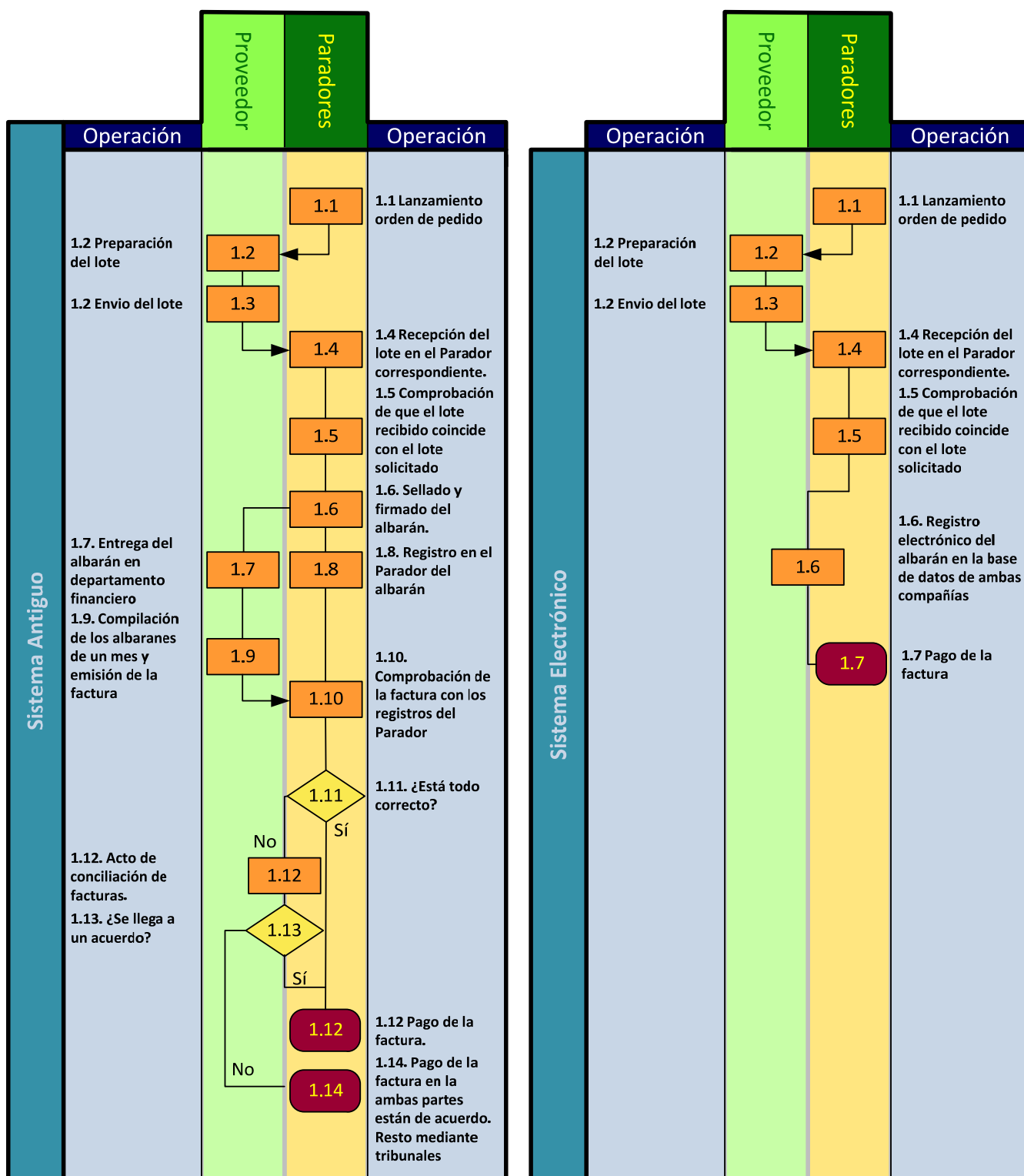


Gráfico 10: Diagramas de proceso de la recepción de Mercancías antiguo y moderno. Fuente: Paradores de Turismo. Elaboración Propia.



El proceso de facturación que actualmente emplea Paradores es un proceso lento y engorroso que puede dañar la relación de colaboración y entendimiento con los proveedores. Por ello, en colaboración con sus proveedores la red de Paradores de turismo está haciendo pruebas para implantar un sistema de facturación electrónica. La implantación de este nuevo sistema tiene las siguientes ventajas:

- Alta velocidad de transmisión de datos.
- Disponibilidad de la información de 24 horas para ambas empresas.
- Mejora el control.
- Reduce el tiempo en trámites y operaciones.
- Ahorro de costes.
- Soluciona problemas derivados por errores o deterioros en los albaranes.
- Facilita el archivo de las facturas.
- Beneficios ecológicos y económicos por el ahorro en papeles y tinta de impresión.

4.2. Instalaciones del Parador:

En este apartado se pretende hacer un modelo teórico del equipamiento que requerirá el Parador Nacional de Muxía. **La elección del equipamiento de las instalaciones se basa en las últimas renovaciones de equipamiento** que hizo la red de Paradores, la renovación del equipamiento del **Parador de Cáceres, del Parador de Hondarrabia y el Parador de Cañadas del Teide.**

Al hacerlo así, el modelo teórico sobre el equipamiento sufre dos simplificaciones importantes, asumibles en el modelo teórico, que no tienen porqué ser ciertas en la realidad, debido a la ingente cantidad de proveedores de muebles y a las diversas calidades de los distintos tipos de muebles. Las dos simplificaciones a las que hago referencia son las siguientes:

- **Asumimos que las características de los hoteles son iguales.** Esto no es real debido a las instalaciones y el tipo de edificio. También debemos tener en cuenta la categoría del



hotel, puesto que no se requiere ni el mismo equipamiento para hoteles de distintas categorías ni las mismas calidades.

- **Asumimos que se requiere el mismo equipamiento para todos los hoteles:** Las mismas razones que en el punto anterior.

Por último indicar que la **elección de mobiliario** con las que contará el Parador **depende de la Dirección de Inmuebles de Paradores**, no del Parador en sí.

4.2.1. Habitaciones del Parador:

El equipamiento de las habitaciones del Parador de Muxía, conforme al equipamiento requerido en los distintos paradores son los siguientes:



Imagen 32: Habitación del Parador de Cáceres.

Fuente: Página web de paradores de Turismo

- **Cama doble:** Cama en madera de Iroko del tipo dosel-colchón de dimensiones 180x200 cm con cabecero tipo murete en madera de Iroko de medidas 300x110x20 de ancho con iluminación led en la zona de maletero, lacado en color a definir, tapa de escritorio en madera de Iroko (48x120). De acuerdo al Plan de Accesibilidad Universal la cama no debe sobrepasar una altura de 45-50 cm.
- **Cama Simple:** Cama de madera de Iroko dimensiones 100x200 con cabecero de madera con diseño conforme a las especificaciones de Paradores. De acuerdo al Plan de



Accesibilidad Universal la cama no debe sobrepasar una altura de 45-50 cm.

- **Colchones.**
- **Toallas.**
- **Juegos de Sábanas y Cubrecanapés.**
- **Cortinas:** Cortinas en tela Amura-Secura forradas con opacante.
- **Visillos:** Visillos confeccionados en frunce, color natural.
- **Lámparas:** Lámparas de sobremesa con consola incluida, pantalla y bombilla de bajo consumo. Suministro e instalación de lámparas en apliques con bombillas de 20 W halogenuro metálico equipo electrónico acero inoxidable cepillado. Lámparas de techo incluidas bombillas de bajo consumo.
- **Mesas:** Mesas de madera de Iroko con dos gavetas pequeñas de dimensiones 120-180 cm de ancho y 40-60 cm de largo. Mesillas de noche de madera Iroko con cajón terminado en Inglete y tirador uñero Medidas 50x60 cm. Mesas de desayuno circular en madera de Iroko o similar de diámetro entre 50-60 cm
- **Escritorio, minibar y caja fuerte:** Mueble con capacidad para contener minibar, caja fuerte, estantes con luminaria led y lacado.
- **Caja Fuerte:** Con sistema de apertura motorizada que funcione con un código de 4 a 8 dígitos o deslizado de banda magnética tarjeta por el lector. Además debe disponer de teclado digital retroalimentado mediante led, con display oculto e indicadores acústicos y audiovisuales para facilitar su uso a discapacitados.
- **Minibar:** Debe ser silencioso, con Autodefrost, termostato inteligente con regulador de temperatura, bandejas transparentes con altura regulable, separadores de botella con frontal transparente, Luz interior Led de bajo consumo.
- **Sillas y butacas:** Las butacas son de madera y deben estar tapizadas con cojín en picado y pluma. La tela de tapizado es a elección de Paradores. Las sillas deben ser de escritorio con asiento tapizado a elección de Paradores.



- **Sofás:** Deben ser sofás cama Isola a elegir distintas versiones con brazos 9 cm y chlong recta. La cama adicional tiene que tener unas dimensiones de 120x200 cm.
- **Televisiones:** Televisiones LG modelo 42LG500H de 42 pulgadas que vienen equipados con prácticas funciones administrativas como la Tarjeta MPI Integrada, el Chip PRO:IDIOM, tecnología EcoSmart y el modo PD. Además para el beneficio de sus huéspedes, la serie LG500H cuenta con un sistema anti-deslumbrante y entrada para Remote Jack Pack que permite conectar cómodamente DVDs, Notebooks, Cámaras digitales o teléfonos móviles.
- **Armarios:** Un armario empotrado de madera de Iroko con puertas correderas de dicha madera. De acuerdo al Plan de Accesibilidad Universal los cajones del mismo no deben tener una profundidad mayor a 60 cm. La altura del colgador se situará a 160 cm del suelo.
- **Teléfonos.**
- **Papeleras:** Papelera realizada en laminar de ocumen con agujeros y aro en acero mate. Las medidas aproximadas son 25x25x30 cm.
- **Alfombras:** Alfombras de calidad pura lana con diseño de formas y colores indicados por Paradores.
- **Complementos varios:** Como son centros de mesa, perchas o cojines. También complementos para el baño como los amenities.

4.2.2. Habitaciones Adaptadas:

El equipamiento de las habitaciones del Parador de Muxía, conforme al equipamiento requerido en el Plan de Accesibilidad Universal de Paradores:

- **Equipamiento estándar de la habitación:** Todo lo descrito en el punto anterior, excepto el teléfono.
- **Bandas de alto color cromático:** Para indicar la presencia de puertas correderas transparentes, como pueden ser la de las terrazas. Debe tener una anchura de 10 cm y estar colocadas a una altura comprendida entre 70 y 120 cm del suelo.
- **Colchón y Sistema automático de regulación de altura:** El colchón debe presentar una rigidez mayor que el estándar.



Además debe contarse con un sistema para regulación de alturas de la cabeza y de los pies.

- **Colgadores de dos alturas:** Hay que modificar el colgador de altura del armario para añadir uno especial que se compone de dos alturas. Hasta la mitad el colgador estará a una altura de 160 cm del suelo (Altura estándar) y la otra mitad situará al colgador a una altura de 140 cm (Altura adaptada para personas de baja estatura o en silla de ruedas).
- **Perchas Bastón:** Adaptadas para personas de baja estatura o en silla de ruedas
- **Barandillas para las ventanas:** Deben tener al menos una altura hasta los 120 cm respecto al suelo.
- **Sistema de Alarma de Ayuda:** Debe disponer, tanto la habitación como el baño, de un sistema de alarma ante situaciones de emergencia o caídas. Los interruptores deben ser señalizado pilotos luminosos y situados a una altura máxima de 60 cm respecto al suelo.
- **Avisadores visuales y acústicos:** Para que una persona con deficiencias visuales o auditivas pueda saber cuando suena el teléfono, el timbre de la puerta o la alarma de incendios.
- **Teléfonos especiales:** Con aviso luminoso y sonoro dotados de teletexto para facilitar la comunicación con personas sordas o con hipoacusia.
- **Bucles Magnéticos:** Facilitar la comunicación con personas sordas o con hipoacusia en los casos de alarma o avisos.
- **Barras de ayuda y apoyo.**
- **Grúa para ducha o Asientos especiales:** para que una persona con movilidad reducida o en silla de ruedas pueda realizar una correcta transferencia a la bañera de la habitación. Se recomienda el empleo de asientos móviles de quitar y poner debido a su versatilidad y a la facilidad para quitar y poner.

4.2.3. Salones del Parador:

El equipamiento de los salones del Parador de Muxía, conforme al equipamiento requerido en los salones de los distintos paradores son las siguientes:



- **Iluminación:** Necesidad de luminarias de bóveda, directa e indirecta, incluidas bombillas de halogenuro 20 W, equipo electrónico y acero cepillado. También se necesita lámparas de pie y lámparas de techo: Deben incluir bombillas de bajo consumo.
- **Cortina y Visillo:** Necesidad de cortinas y visillo con barra de acero cepillado, terminal tapón, con ollado. Confección al 70 % doble cara y bajo de polipiel de 15 cm del mismo color que la cortina.
- **Sofá:** Necesidad de sofás cuyas medidas de 230 cm de largo formado de módulos de 90 + 120 cm.
- **Cojines:** Cojines acordes a los diseños del sofá complementarios.
- **Butacas:** Instalación de butacas estilo Volant V0295 en piel chocolate.
- **Mesa:** Mesas de centro de medidas 120x120 cm.
- **Mesillas laterales:** Para colocación al lado del sofá. Las medidas aproximadas 60x60x45 cm
- **Alfombras:** La alfombra debe tener una medida de 300x350 cm y debe ser de calidad de pura lana. Se elegirá según el diseño.
- **Expositores:** Para la colocación de folletos y revistas, Debe estar lacado, la estructura de madera con cajón inferior, estantes y debe estar incluida la iluminación led. Medida aproximada de la estructura 85x100 cm con una altura de 200 cm.
- **Bancos:** Para sentarse, la estructura debe de ser de madera de Iroko. Cada asiento debe estar tapizado La medidas aproximadas 130x40x45 cm. Cada asiento tapizado debe tener una medidas de 30x30x5 cm.
- **Muebles cubre fan-coils:** Con el fin de ocultar la presencia de radiadores. Medidas 130x90x25 cm.

4.2.4. Recepción:

El equipamiento para la recepción del parador de Muxía será el siguiente:



Imagen 33: Recepción del Parador de Antequera.

Fuente: Página web de paradores de Turismo

- **Equipamiento Estándar de los salones:** La recepción del establecimiento requiere prácticamente el mismo equipamiento que la de los distintos salones del hotel.
- **Felpudo:** Para la entrada del hotel. Medida aproximada 650x150 cm
- **Mostrador de Recepción:** Instalación del mostrador de recepción de medida aproximada 5 metros que se compone de dos módulos laterales lacados y un módulo central de 4 metros. Debe incluir zona de trabajo que contendrá dos módulos de cajones con ruedas y módulo de estantes, bandejas deslizantes. Debe contener iluminación en la zona de trabajo.
- **Sillas de trabajo:** Sillones giratorios y basculantes.
- **Sistema de Creación y edición de tarjetas:** Permite la configuración de las tarjetas electrónicas para la apertura de las distintas habitaciones. Compatible con la tecnología RFID³⁰.
- **Ordenadores:** Equipo y software para la correcta realización de todas las tareas asociadas a la recepción del hotel.

³⁰ La **tecnología RFID** permite la creación, configuración y edición de las tarjetas del hotel. La gran ventaja de este software es que permite editar las distintas tarjetas de los clientes sin que estos tengan que pasar por la recepción de hotel. Además suministra un sistema protección potente contra la clonación de tarjetas, no presente en otros sistemas. Por último decir que es un sistema adaptable a futuras tecnologías. Para más información <http://www.vingcard.com/binary?id=77145>



- **Equipo para cobro con tarjeta:** Equipo necesario para el cobro de clientes mediante tarjeta de crédito. Debe ser compatible para los principales marcas comerciales de tarjetas de crédito del mercado, Mastercard, Visa y American Express.
- **Cartel Parador:** Cartel de aluminio o acero inoxidable con el logo de Paradores de Turismo, así como la leyenda “Parador de Muxía”
- **Teléfonos.**

4.2.5. Restaurante-Bar:

La equipación de la zona destinada a la restauración del parador de turismo es muy importante puesto que representa el 47 % de las ventas de la red de Paradores de Turismo. El bar-restaurante del Parador de turismo contará con la siguiente dotación de muebles:

- **Iluminación:** Necesidad de luminarias de bóveda, directa e indirecta, incluidas bombillas de halogenuro 20 W, equipo electrónico y acero cepillado. También se necesita lámparas de pie, lámparas para iluminar la barra y lámparas de techo. Deben incluir bombillas de bajo consumo.
- **Pantallas Separadoras:** Pantallas de madera que separen las distintas zonas del restaurante como pueden ser reservados especiales o la separación de la parte bar con la parte restaurante.
- **Cortina y Visillo:** Necesidad de cortinas y visillo con barra de acero cepillado, terminal tapón, con ollado. Confección al 70 % doble cara y bajo de polipiel de 15 cm del mismo color que la cortina.
- **Barra de Bar:** La barra del bar es de madera de Iroko. La componen dos partes, una parte lisa laminar y una parte liswtone 2x2. Tapa en Silestone y rodapié en acero cepilado. De largo 270 cm y de altura 105 cm.
- **Mesas:** Mesas de mayor tamaño para la comida en el restaurante y mesas más pequeñas para la zona de la cafetería.
- **Sillón de Cafetería:** Es un sillón giratorio, respaldo tapizado frente y cojín tapizado.
- **Taburetes de barra.**



- **Trinchero:** Para la colocación de objetos necesarios para el servicio de mesa en el comedor. Madera y tapa silestone. Debe tener ruedas. Mueble de madera de Iroko. Medida aproximada de 160x50x80 cm.
- **Lámpara de Mesa:** Lámpara de mesa cristal con carga de aceite.
- **Sillas Tapizadas:** Para el restaurante en dos textiles y frente capitoné.
- **Manteles.**
- **Maquinaria:** Para la elaboración de cafés, expedir cervezas, elaboración de zumos ...
- **Neveras:** Para la refrigeración de las bebidas así como de algunas comidas frías.
- **Tronas de niños:** Con bandeja reposapie y arnés.
- **Perchero de pared.**
- **Velas de Mesa:** Blancas y aromáticas.
- **Sillas Apilables y carrito:** Con asiento tapizado simil piel de chocolate.
- **Mesa para Cocteles.**

4.2.6. Cocina:

La cocina del Parador de Muxía contará con los siguientes elementos:

- **Cámaras de Refrigeración:** Varias cámaras de refrigeración para la conservación de alimentos Distintas cámaras para la conservación de verduras, pescado, carne, postres, buffet y una cámara adicional para la conservación de comidas elaboradas durante el día.
- **Botelleros:** Para enfriar botellas de refrescos o de agua.
- **Cortadora:** Para el corte profesional de embutidos como puede ser jamones o quesos.
- **Mesa de prelavado:** Para el lavado previo de platos antes de la entrada de la cubertería, vasos y platos al lavavajillas.
- **Lavavajillas:** Para la limpieza de cubertería, vasos y platos.
- **Exprimidor:** Para la elaboración de zumos naturales de naranja y limón.
- **Fregaderos:** Industriales de acero, para limpieza rápida de utensilios de la cocina.



- **Utensilios de Cocina:** Una serie de utensilios destinados para cocinar como son ollas, paelleras, espátulas, cuchillos, sartenes ...
- **Lavamanos:** Para la limpieza de las manos de los miembros de la cocina.
- **Mesas de Trabajo:** Para la elaboración de los platos. En acero Inoxidable.
- **Mesa de Trabajo especiales:** Son las destinadas para descongelar y escurrir alimentos debido a que cuentan con una bandeja perforada que permite la eliminación de agua. De acero Inoxidable.
- **Robots de Cocina:** Como ayuda para la elaboración de los alimentos.
- **Chocolateras:** Para la elaboración de chocolates calientes para los platos o los postres.
- **Cocinas:** Para la cocción y fritura de los distintos de los alimentos. Los fogones deben funcionar con gas natural. Debe llevar añadida una campana para eliminación de gases y una mesa de trabajo. De acero inoxidable.
- **Freidora:** Para la fritura de alimentos como pueden ser las patatas.
- **Horno:** Para la elaboración de diversos platos, como puede ser pasteles, cocer el pan, pescados, patas de cordero....
- **Microondas:** De acero inoxidable, diferentes opciones de programación, programación digital sencilla, base de cristal o cerámica, aviso acústico de fin de programa, puerta de cristal y aislamiento térmico para todas las superficies.
- **Estanterías:** Para la colocación de utensilios de cocina de acero inoxidable.
- **Iluminación:** Lámparas de acero inoxidables para tubos fluorescentes, con 20 W de potencia.
- **Cubertería, vajilla y cristalería.**

4.2.7. Centro de Talasoterapia:

Las instalaciones del centro de Talasoterapia son las siguientes:

- **Terma:** Construido de albañilería con acabados interiores de azulejo o mármol, en el que se instalará un climatizador para crear ambiente de 50-70 % de HR. Su función es limpiar el



organismo interiormente el organismo mediante sudoración ya produce una vasodilatación del sistema circulatorio e hidrata la piel.

- **Ducha escocesa bitérmica:** Está configurada por cuatro circuitos de agua con seis chorros los tres primeros y uno el cuarto, sumando en total 19 chorros. Este equipo funciona produciendo choques de agua caliente y agua fría desde los pies hasta arriba y tiene como fin equilibrar el sistema circulatorio después de los tratamientos de calor.
- **Ducha Vichy:** Tiene 5 chorros y se instala en paralelo y un metro por encima de la camilla para hacer masajes y limpiar los tratamientos de barros y algas. Produce choques de agua caliente y agua fría.
- **Pediluvio:** Es un pasillo construido de albañilería con una longitud de 5 m de ancho. Se colocan cinco chorros a cada lado del pasillo y el suelo cubierto de canto rodado. El sistema es automático al entrar el pasillo y comienza con agua caliente a 40°C. Al llegar al final del pasillo se cambia la temperatura de agua y sale agua fría. La función es dar un masaje en los pies y producir un ejercicio de vasodilatación y vasoconstricción.
- **Piscina de Talasoterapia:** Es una piscina de construcción normal pero llena de agua salada con una profundidad variable de 1,3 m hasta 2 m. La temperatura será entre 25-30°C.
- **Piscina de hidromasaje:** Cuenta con una red de chorros de agua que funcionan accionándolos manualmente y que produce un chorro de agua o aire que proporciona masaje en determinadas zonas del cuerpo. Debe aceptar agua marina.
- **Piscina de relax:** Esta piscina suele hacerse de dimensiones inferiores a las anteriores, normalmente con un diámetro de 3 y 6 metros. Tiene un banco para sentarse y chorros de agua y aire que se proyectan a las piernas y a la espalda. La temperatura es de 34°C-40°C.
- **Camas de hidromasaje:** Son pequeñas bañera de hidromasaje individuales. Emplearán agua marina a 34°C.
- **Cabina de masajes:** Local pequeño en el que se instala una camilla especial para todo tipo de masaje. La luz será tenue y contará con un pequeño lavabo para uso terapéutico



- **Tumbonas.**
- **Mesillas laterales:** Para colocación al lado de la tumbona para apoyar zumos y batidos vendidos en el centro. Las medidas aproximadas 60x60x45 cm
- **Instalaciones de bar:** Ver apartado 4.2.5
- **Zona de ejercicios cardiovasculares:** Se instalará máquinas que puedan emplear personas de todas las edades. La función es activar el sistema circulatorio y quemar calorías.
- **Taquillas:** De acero inoxidable, modulares, de dimensiones 0,3 x 0,51 con 1,8 metros de alto. En el interior tendrá baldas horizontales y barra para colgar perchas.
- **Recepción centro Talasoterapia:** Similar recepción parador Ver apartado 4.2.3.

4.2.8. Lavandería:

La lavandería del Parador es el lugar donde se va a realizar los servicios de lencería para el establecimiento y de lavandería para los clientes. Su gestión está a cargo del Departamento de Pisos, y la maquinaria que se empleará es la siguiente:

- **Lavadoras:** Sus funciones son las de prelavado, lavado, aclarado, centrifugado y en ocasiones también de secado. Todas las lavadoras incluyen programas de lavado que permite la limpieza de todo tipo de fibras, con funciones de tiempos y temperaturas diferentes. La elección del tipo de vendrá dada por la capacidad de carga, el consumo de energía, el consumo de detergentes y el tiempo de duración de cada programa, la facilidad de manejo, así como la calidad de la misma y la resistencia a fatiga del tambor.
- **Máquinas Secadoras:** De los diversos sistemas que existen para el secado de la ropa, emplearemos secadoras debido a que permite la elección de diversos programas específicos, en función del tipo de prenda que se esté secando, que optimiza dicho proceso.
- **Planchas Manuales:** Idénticas a las que se emplean en los hogares y destinadas para planchar la ropa de los clientes.
- **Calandra:** Destinada al planchado de ropa y lencería, consiste en un rodillo de hierro, recubierto de una tela fina llamada sabanilla, que tiene un par de ejes en cada uno de



sus extremos. El funcionamiento es el siguiente, se pone a calentar la Calandra. Una vez caliente se introduce la ropa y la lencería, y estas atraviesan el rodillo y entonces son prensadas y planchadas por este. En ocasiones, se hace pasar la ropa y la lencería dos veces por el rodillo para conseguir un planchado óptimo.

- **Máquinas de Coser.** Emplearemos máquinas de coser debido a la gran variedad de máquinas que existen en el mercado y las múltiples funciones que permiten realizar a las costureras.

4.3. Procesos productivos:

La gestión de un hotel conlleva múltiples tareas y funciones con el fin de satisfacer a los clientes del establecimiento. En este apartado del tema nos adentraremos en las distintas funciones que se desarrollaran en el **Parador de Muxía**³¹.

4.3.1 Recepción del Parador:

4.3.1.1 Funciones de la recepción del Parador:

El área de la recepción de un hotel es la encargada de reservar los servicios solicitados por los clientes, atender a los clientes que se alojan en el establecimiento, cargar a su cuenta los servicios consumidos por ellos y cobrarles a la salida. En general, las funciones de la recepción de un hotel se pueden dividir en tres grandes grupos:

³¹ **Nota del Autor:** Los trabajadores de Paradores de Turismo desarrollan los distintos procesos productivos de acuerdo a las normas establecidas en el “**Manual de Buenas Prácticas de Paradores de Turismo**”, un documento privado al que solo pueden acceder los trabajadores de la empresa Paradores. Dicho manual persigue la excelencia de gestión conforme a las normas ISO-9001 y UNE 18/2001.

Al ser un documento privado, no he podido acceder a él. Por tanto, los distintos procesos que se describirán en este apartado, no tienen porqué coincidir con lo que en la realidad hace la cadena Paradores de Turismo.

La información en la que me baso para desarrollar este apartado, ha sido extraída de diversos manuales de la carrera de turismo y siempre de las mejores fuentes accesibles, debidamente citadas en la bibliografía de este proyecto fin de carrera.



- **Reservas:**

- Gestión de todas las peticiones de reserva de todas las fuentes de clientes disponibles.
- Control de la venta de habitaciones intentando ocuparlas de la manera más conveniente para el Parador.
- Confección de los planning de las habitaciones, las hojas de reserva y las hojas de entrada, que serán enviadas al mostrador para la entrada de los clientes.
- Gestión de los cupos contratados por agencias y empresas.
- Archivo temporal de la documentación de cada reserva hasta que es enviada al mostrador.
- Elaboración de los cuadros de previsión de servicios.

- **Mostrador:**

- Asignación de las habitaciones.
- Recepción de los clientes y gestión de los trámites de entrada.
- Alquiler de habitaciones a clientes walk-in.
- Traslado de información relativa de los clientes al resto de departamentos.
- Cumplimiento de la hoja policial.
- Cuadrar habitaciones con otros departamentos.
- Salida de clientes. Despedida.

- **Facturación:**

- Apertura de facturas.
- Cargos de servicios a la cuenta de cada cliente.
- Cuadre de las liquidaciones con otros departamentos.
- Cálculo de las comisiones y descuentos.
- Cierre de facturas.
- Cuadre de habitaciones con mostrador.
- Cierre administrativo del día.
- Cobro de facturas.
- Liquidaciones del cobro de factura.
- Autorización de salida de equipajes.

En función del tamaño del establecimiento y de la ocupación media del hotel necesitaremos a más o menos personal para llevar a cabo todas estas tareas. En Paradores, excepto las funciones del área de reservas, que es coordinado por la **Central de Reservas**, el



desarrollo de estas tareas está coordinado y supervisado por el Jefe de Recepción.

4.3.1.2 Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: El proceso de Reserva

El proceso de reserva es por el cual un cliente, una agencia de viajes o una empresa realiza la reserva de una habitación. El proceso de reserva es el siguiente:

1. El cliente se pone en contacto con el hotel de manera telefónica o escrita.
2. El potencial cliente solicita la habitación y le pedimos que nos informe los datos de entrada y salida, régimen, número de personas y número de habitaciones.
3. El hotel contesta la solicitud del particular e informa de la disponibilidad y de precios.
 - a. Si es una solicitud directa de un cliente individual confirmando la reserva, se abre una Hoja de Reservas, se anotan los datos y se pide garantías del pago.
 - b. Si el solicitante es una agencia de viajes o un Turoperador puede tener diferentes tratamientos de acuerdo a los acuerdos previos alcanzados. Pero en general el proceso es el siguiente, el cliente manda lo que solicita por correo con acuse de recibo. Si recibe una respuesta afirmativa por parte del parador el cliente, solicita una respuesta por escrito fijando tipo de habitación, régimen de pensión, número de alojados y fechas. Una vez que tenga clientes para rellenar esas ofertas confirma con el hotel la reserva.
4. Recepción del cliente.

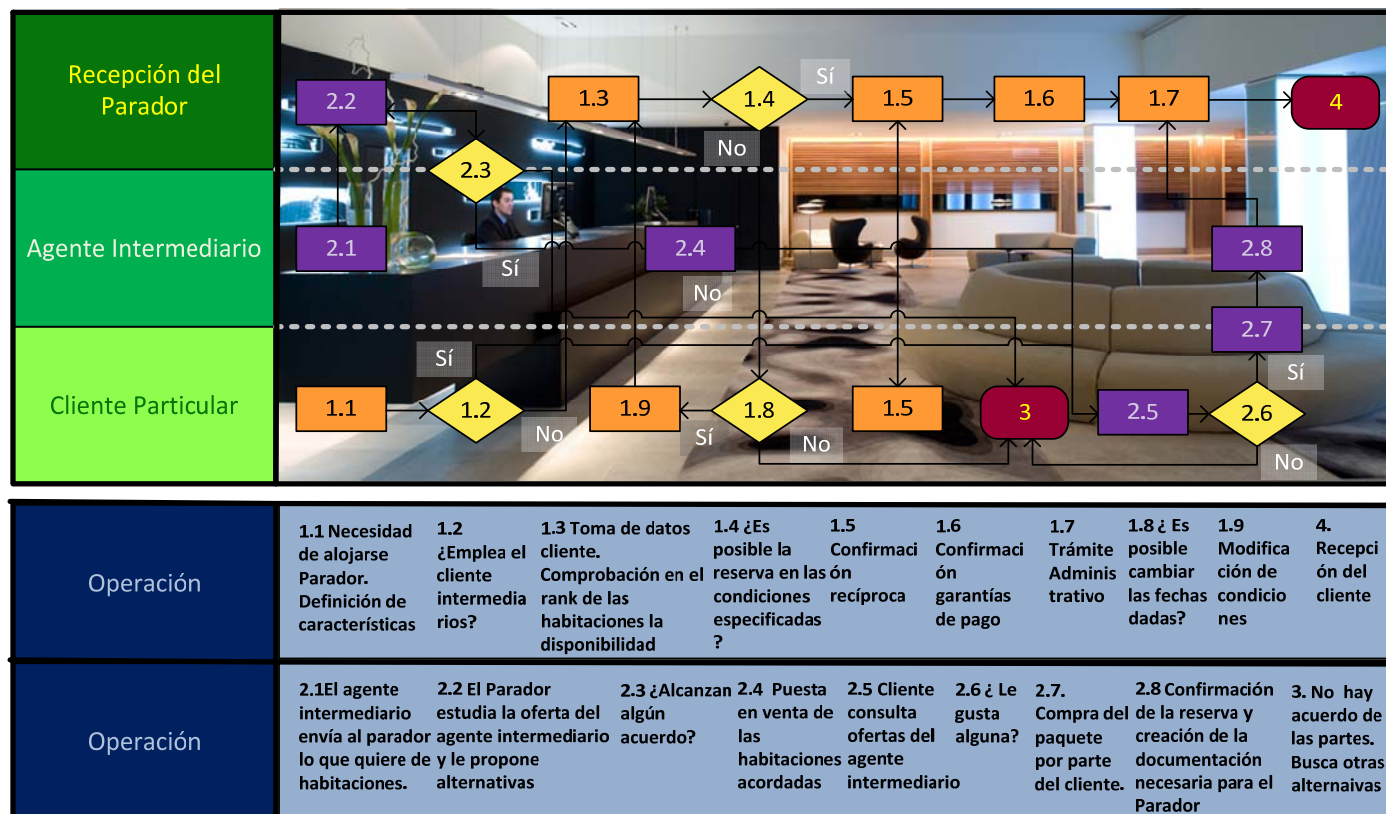


Gráfico 11: Diagrama de proceso de la gestión de reservas del Parador. La fotografía del fondo corresponde a la Recepción del Parador de Alcalá de Henares. Elaboración Propia.

4.3.1.3 Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: Check-in de los clientes.

El Check-in es el proceso por el cual el recepcionista del Parador registra la llegada de un cliente al Parador. Dicho proceso transcurre, de diferente manera según sea un cliente con reserva o sin reserva. Las etapas de proceso de Check-in para un cliente con reserva son las siguientes:

- Saludo al cliente.
- Nos comunica que tiene reserva y tras preguntarle el nombre y los apellidos, comprobamos y reconfirmamos los datos de entrada, salida, régimen, número de personas y número de habitaciones.
- Pedir la documentación. En caso de ser clientes individuales o empresas nos dará la documentación personal y si son clientes de agencia de viaje nos dará los bonos de la agencia.
- Informamos al cliente la habitación que ocupará.



- Relleno de registro: Rellenamos el bienvenido³², ticket de equipaje, registro de la policía, slip³³ y solicitud de camas supletorias (si procede).
- Pedimos al cliente que firme el Bienvenido y el registro de la policía. A continuación se le entrega la llave, la parte correspondiente al bienvenido y su documentación (nos quedamos con fotocopia de esta). Le indicamos el camino hasta su estancia y le deseamos feliz estancia.
- Una vez que el cliente se dirige a su cuarto, introducimos el slip en el rack³⁴ de tarjetas y a continuación abrimos la factura y rellenamos el libro de recepción.
- Enviamos a facturación la siguiente documentación: bienvenido, reserva, bono (si el cliente viene con paquete de agencia de viaje), copia de la documentación, copia de cardex y factura

Si el cliente que solicita la habitación no dispone de reservas (walk-in), las etapas del proceso son las siguientes:

- Saludo al potencial cliente.
- El potencial cliente solicita la habitación y le pedimos que nos informe los datos de entrada y salida, régimen, número de personas y número de habitaciones.
- Comprobación en el rack si hay habitaciones disponibles conforme a las especificaciones aportadas por los clientes potenciales. En caso afirmativo continuamos con el proceso igual que el caso de cliente con reserva, a partir del paso 3. En caso negativo informamos al cliente potencial que no hay habitaciones disponibles en las condiciones que hay especificadas. Si no quiere cambiar las condiciones de su solicitud nos despedimos amablemente de él.

³² **Bienvenido o Tarjeta de Registro**→ Es una tarjeta por la que se le comunica al cliente el precio que le será aplicado. En ella debe constar el nombre del hotel, categoría del establecimiento, número de identificación del establecimiento, precio del mismo y fechas de entradas y salida. Dicha hoja debe estar firmada por el cliente, tiene como valor de prueba a efectos administrativos y se conservará en el hotel a lo largo de un año.

³³ **Slip**→ Son tarjetas de tamaño parecido al de una tarjeta de crédito, y contiene los datos básicos del cliente que ocupa la habitación. Los datos son: Nombre del cliente de la habitación, Entrada y Salida, Habitación, Pax (Nº de personas de la habitación) y observaciones.

³⁴ **Rack**→ Instrumento utilizado en la recepción para saber el estado de cada habitación, las fechas de entrada y de salida, y los nombres y apellidos de huéspedes. Existen rack de tres tipos: de tarjetas, manuscritos e informatizado.



Gráfico 12: Diagrama de proceso de Check-in del Parador. La fotografía del fondo corresponde a la Recepción del Parador de Ferrol. Elaboración Propia.

4.3.1.4 Descripción de los procesos más importantes de la recepción del Parador: Check-out de los clientes.

Es el proceso por el cual se realiza la salida de la habitación, tras abandonar el cliente el hotel y dejar abonada su factura. Generalmente el check-out se produce dos horas antes que el check-in para que el hotel disponga de tiempo suficiente para limpiar la habitación. El proceso de salida de los clientes del hotel consta de las siguientes fases:

1. Saludo al cliente.
2. El cliente, que ya había comunicado el momento de su marcha al registrarse del hotel, se dispone a devolver las tarjetas de acceso de la habitación. En este momento



debemos tener lista la factura, para ello debemos distinguir dos tipos de clientes:

- a. **Cientes Individuales**, aquellos que no viajan con agentes intermediarios.
 - i. Revisión de la factura por parte del cliente, si está todo correcto el cliente efectuará el pago. El pago puede ser diversas maneras: moneda local, moneda extranjera, cheques de viajes, talones bancarios, tarjetas de crédito (que pueden ser nacionales o extranjeras) y cheques personales.
 - ii. Si durante la revisión de la factura el cliente no está de acuerdo con algún cargo lo hará notar y probablemente se niegue a pagarlo. Debemos averiguar si el cliente tiene razón o no. Si el cliente tiene razón debemos anular el cargo y pedirle disculpas. Si el cliente no tiene razón debemos sacarle de su error y explicarle a que es debido ese cargo. Una vez aclarado el asunto el cliente se dispondrá a pagar.
 - b. **Cliente/es que viajan con algún agente intermediario o trabaja para alguna compañía con la que Paradores tenga algún acuerdo suscrito.** Se le pide al cliente el nombre del agente intermediario con el que viaja y se comprueba la factura:
 - i. El cliente solo ha empleado los servicios que tenía acordados con el agente intermediario, por lo que su factura ya está abonada a este. Su facturación corre a cargo del Departamento de Ventas.
 - ii. El cliente ha empleado algún servicio adicional de los que tenía incluidos en el paquete de viaje. Este servicio individual debe ser pagado aparte, como si de un cliente individual se tratase.
 - iii. Si el cliente pertenece alguna gran empresa con la que Paradores
3. Se le pide al cliente si fuera tan amable de rellenar una encuesta sobre su grado de satisfacción sobre la estancia en el Parador.
 4. Una vez rellena la encuesta, se despide al cliente y se le desea que tenga un viaje agradable.

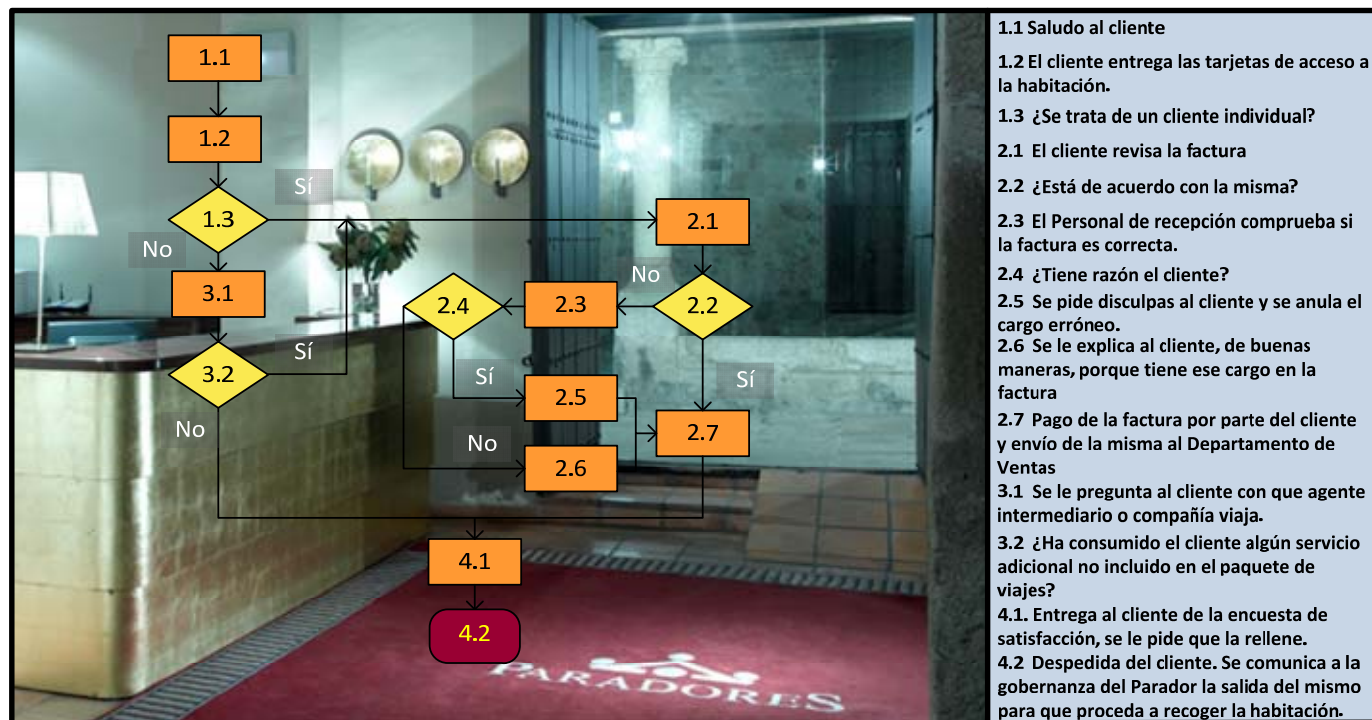


Gráfico 13: Diagrama de proceso de Check-out del Parador. La fotografía del fondo corresponde a la Recepción del Parador de Cáceres. Elaboración Propia.

4.3.2 El departamento de Pisos del Parador de Turismo:

4.3.2.1 Funciones del Departamento de Pisos del Parador:

El departamento de pisos, comúnmente conocido como la Gobernanza o Housekeeping es un departamento fundamental en la gestión del Parador porque de él depende el estado de las habitaciones del mismo. El departamento de pisos se divide en cuatro secciones:

- Habitaciones o pisos
- Lencería
- Limpieza.
- Lavandería

La sección de Habitaciones o pisos es la encargada de la limpieza de las habitaciones del parador. Mientras que la sección de limpieza se encarga de las “áreas públicas y privadas”, es decir, salones, pasillos, restaurante, cocina,...

Por otro lado la sección de Lencería se encarga de la limpieza de la ropa necesaria para el funcionamiento del parador. Como ropa entendemos sábanas, toallas, uniformes del personal, cortinas,



manteles... Para el correcto funcionamiento del Parador se requiere que el establecimiento mantenga un stock en función de la previsión de la demanda del establecimiento.

Los hoteles cuentan generalmente con un servicio de lavandería, para la ropa de los clientes. Dicha función pertenece también al departamento de pisos y generalmente es gestionado como un subdepartamento, junto al servicio de lencería, dentro del departamento de pisos.

4.3.2.2. Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Limpieza y acondicionamiento de las habitaciones:



Imagen 34: Habitación del Parador de Alcalá de Henares.

Fuente: Página web de paradores de Turismo

El proceso de limpiar las habitaciones es un proceso crítico a la hora de satisfacer al cliente. Una habitación que no esté correctamente limpia supondrá una reclamación inmediata por parte del cliente. Para estudiar el proceso de limpieza de la habitación debemos considerar dos posibles casos: La habitación está ocupada y los clientes ya se ha marchado.

La habitación está ocupada:

1. Llamar a la puerta por si el cliente se encuentra en la habitación y no es buen momento para iniciar la limpieza de



- la misma. Una vez dentro la puerta debe quedar siempre entreabierta.
2. Si el día anterior el cliente había dejado ropa para el servicio de lavandería reponerla.
 3. Abrir ventanas de la habitación para ventilar.
 4. Limpieza de cristales y espejos.
 5. Limpieza de ceniceros y papeleras.
 6. Limpieza de mobiliario, teléfonos, cuadros, ...
 7. Aspirar la habitación.
 8. Quitar ropa de la cama, hacer la cama y volver colocar la ropa de manera ordenada. Si la sábanas de la cama se cambiaron antes de x (4-5) días las sábanas se cambian.
 9. Limpieza del baño: Limpiar sanitarios, azulejos, espejos, bañera... Fregar el suelo.
 10. Cambio de toallas y albornoces. Reposición de Amenities.
 11. Reponer el minibar, anotar si el cliente a consumido algo y si ha sido así comunicarlo a la recepción para que lo añada a la cuenta del cliente,
 12. Cerrar ventanas de la habitación.
 13. Comprobar si hay ropa sucia para lavandería, si es así recogerla y tras abandonar la habitación dejarla en el staff de pisos.
 14. Inspección visual comprobando que todo está en orden, complementar la hoja de control de pisos y salir.

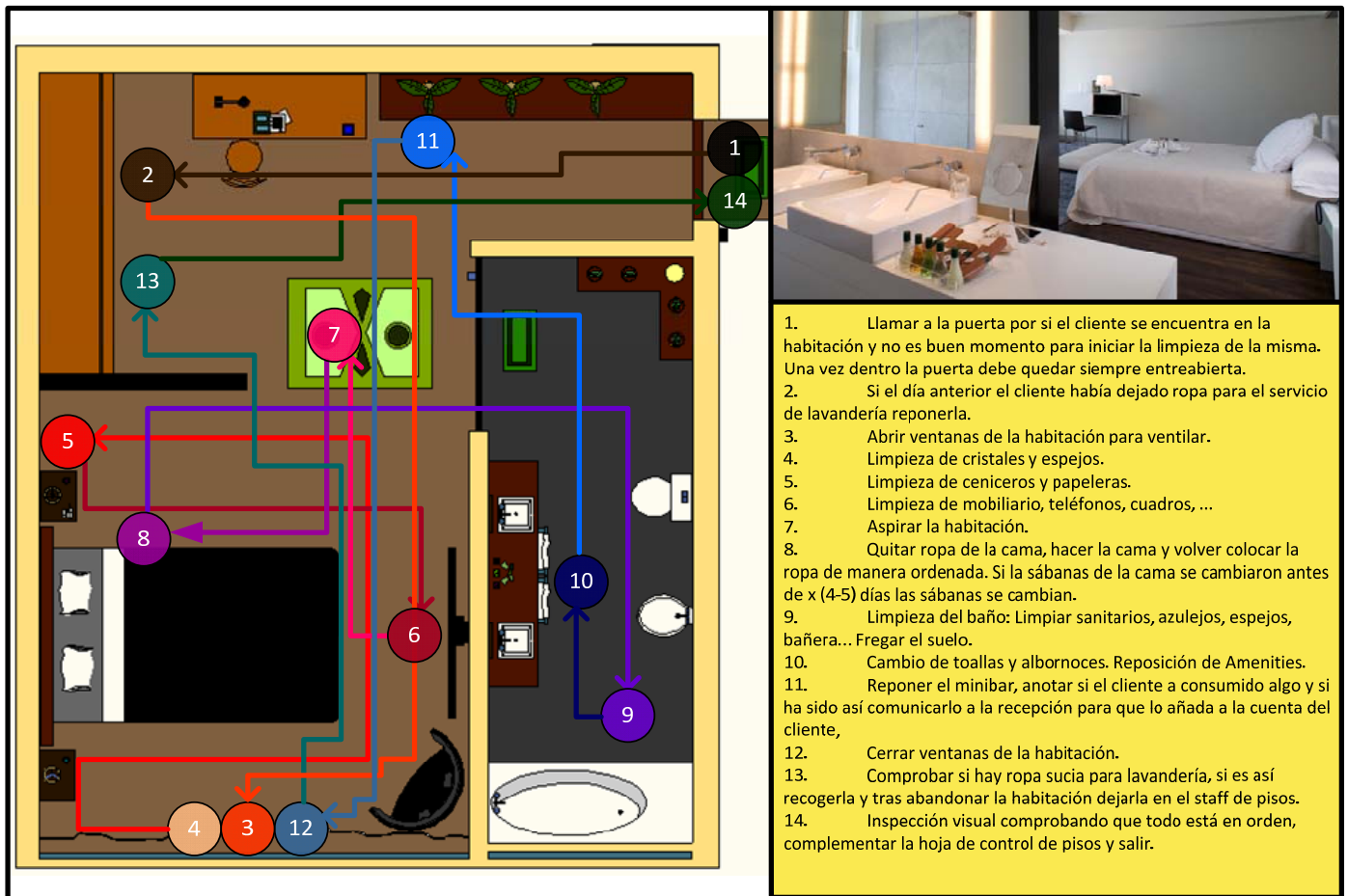
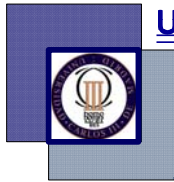


Gráfico 14: Diagrama de hilos del proceso de limpieza de una habitación ocupada. Basada en la habitación doble del Parador de Alcalá de Henares. Elaboración Propia.

El cliente ya se ha marchado de la habitación:

1. Entrar en la habitación, dejando la puerta entreabierta y comprobar si el último cliente se ha olvidado algo, que puede ser desde un objeto personal, dinero... Si el cliente se ha olvidado de algo hay que comunicárselo inmediatamente al Encargado General de Pisos y limpieza del Parador, quien anotará objeto/s y cantidades. Este a su vez se lo comunicará a recepción para que se ponga en contacto con el cliente.
2. Abrir ventanas de la habitación para ventilar.
3. Limpieza de cristales y espejos.
4. Limpieza de ceniceros y papeleras.
5. Limpieza de mobiliario, teléfonos, cuadros, ...
6. Aspirar la habitación.
7. Cambiar las sábanas de la cama y hacer la cama.



8. Limpieza del baño: Limpiar sanitarios, azulejos, espejos, bañera... Fregar el suelo.
9. Cambio de toallas y albornoces. Reposición de Amenities.
10. Reponer el minibar.
11. Reponer los diversos folletos de bienvenida de la habitación.
12. Cerrar ventanas de la habitación
13. Inspección visual comprobando que todo está en orden, complementar la hoja de control de pisos y salir.

Por último señalar que en la limpieza de las habitaciones tiene prioridad las habitaciones en las que el cliente ya se ha marchado sobre las habitaciones que aún permanecen ocupadas puesto que el producto debe estar en todo momento listo.

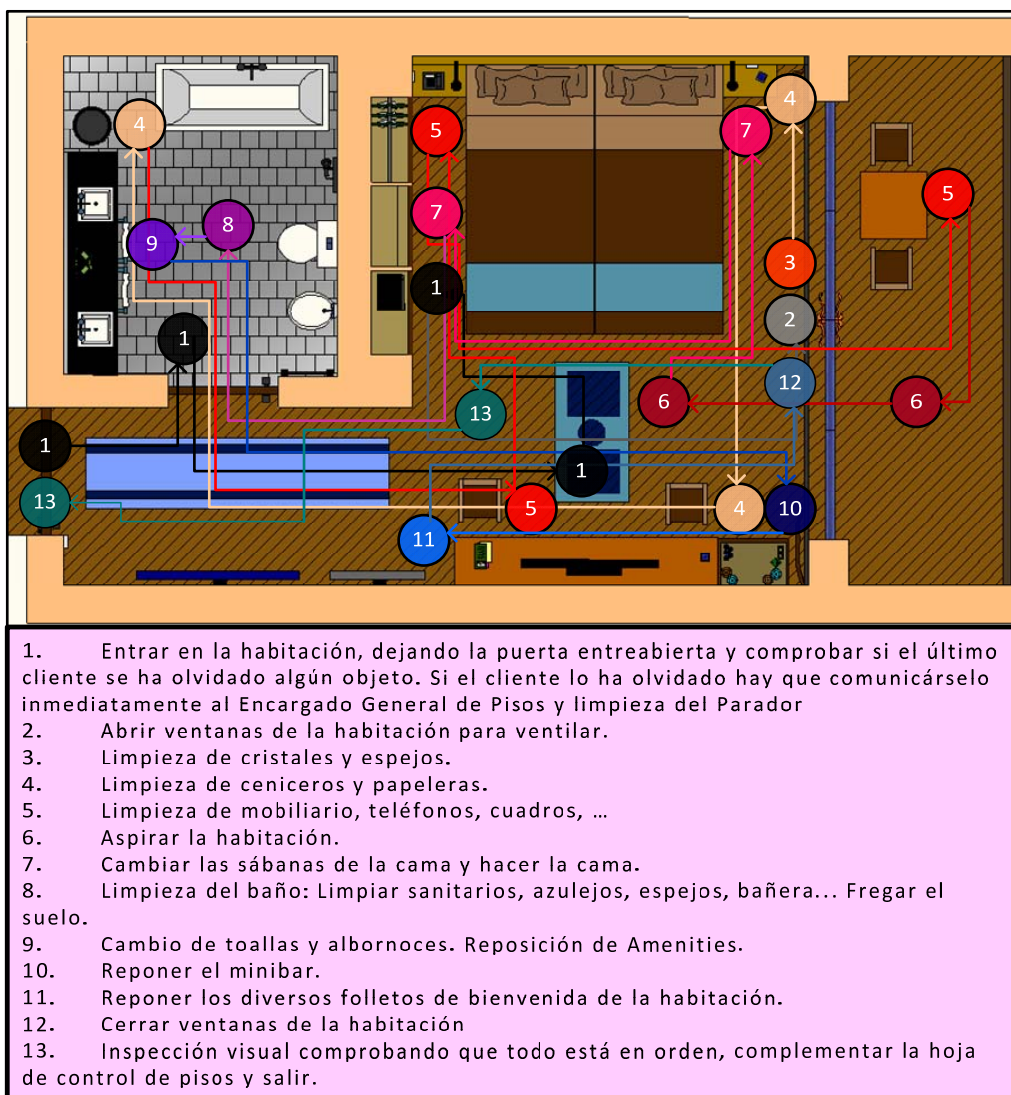


Gráfico 15: Diagrama de hilos del proceso de limpieza de una habitación no ocupada.
Elaboración Propia.



4.3.2.3 Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Cobertura de las habitaciones.

Es un servicio que tiene como funciones preparar las habitaciones de los clientes para la noche y hacer una última inspección a la habitación para comprobar que se encuentra en un estado adecuado. El servicio se suele empezar a realizar a partir de las 18 h. Este servicio debe ser pedido expresamente por el cliente:

1. Llamar a la puerta por si el cliente se encuentra en la habitación y no es buen momento para iniciar el servicio de cobertura. Una vez dentro la puerta debe quedar siempre entreabierta.
2. Vaciar y limpiar la papelera y los ceniceros.
3. Retocar la habitación.
4. Reponer las dotaciones agotadas de Amenities. Se le deja al cliente una selección de sales de baño diferentes: relajante, reafirmante, esencial ...
5. Repasar el baño y verificar el orden y la disponibilidad de las toallas.
6. Abrir la cama del cliente, para facilitar su introducción en la misma, en forma de pico. La cama se abre por el lado del teléfono.
7. Colocar el cartel de buenas noches³⁵. Se colocará también la carta del room service para desayunos. También se colocarán chocolates y caramelos.
8. Cerrar las cortinas.
9. Encender la luz de las lamparillas de noche.
10. Abandonar la habitación dejando la puerta cerrada.

³⁵ **Cartel de buenas noches** → Es un cartel en el que se le desea al cliente buenas noches y se le informa del tiempo que va hacer al día siguiente, servicios del hotel, etc.

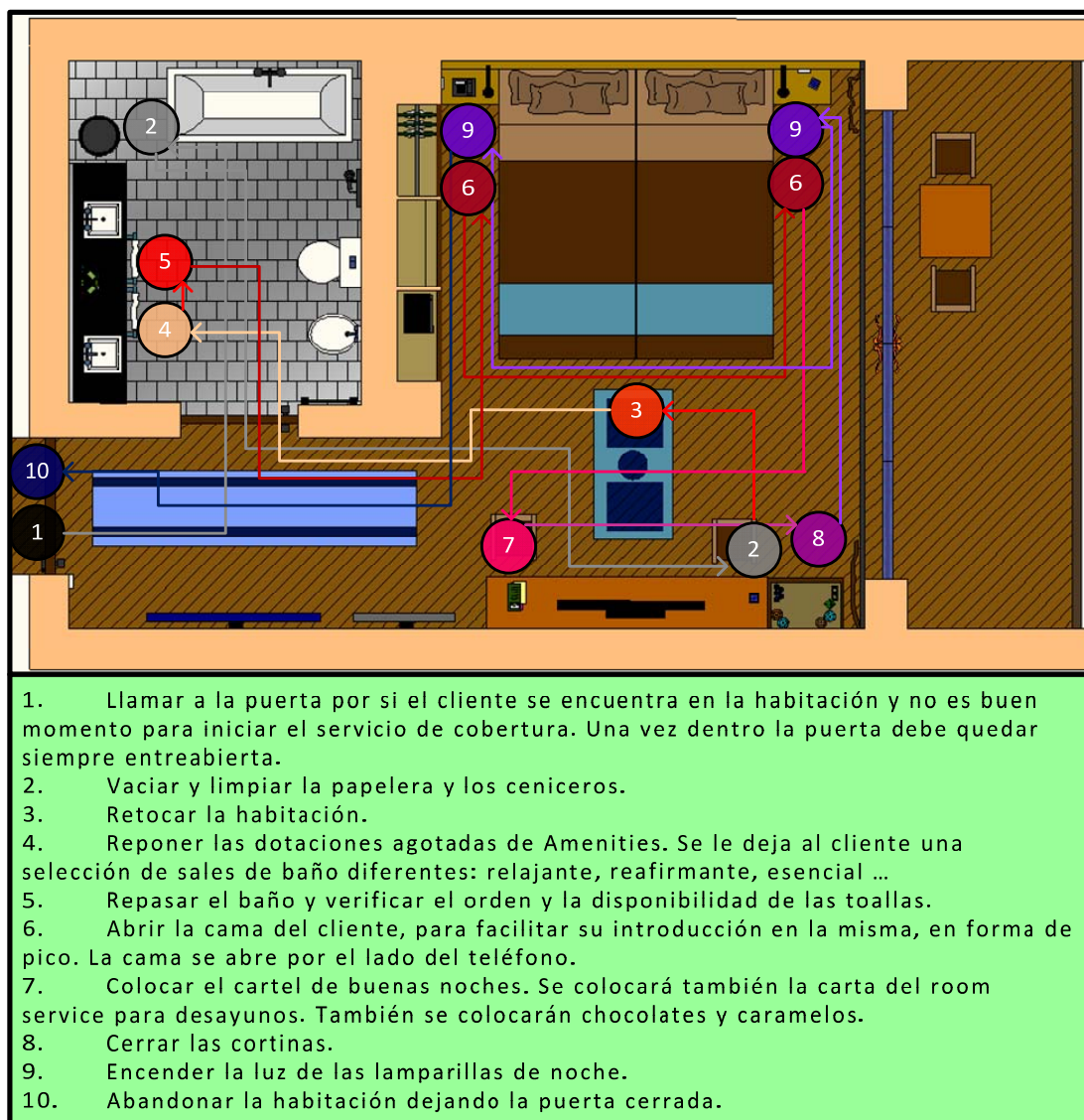


Gráfico 16: Diagrama de hilos del proceso de Cobertura de una habitación. Elaboración Propia.

4.3.2.4 Descripción de los procesos más importantes del Dept. de Pisos del Parador: Revisión de las Habitaciones.

La revisión de las habitaciones es el procedimiento por el cual el Director de pisos o el Subdirector de pisos revisan el buen estado de las habitaciones. Con esto se intenta asegurar que la habitación se encuentra en perfectas condiciones para su uso, es una especie de control de calidad. El proceso de revisión se realiza de manera circular, en sentido de las agujas del reloj, y el orden de la revisión dependerá de los elementos según nos los vayamos encontrando. El proceso de revisión para la habitación modelo que estamos utilizando a lo largo del capítulo sería el siguiente:



1. Revisión de la puerta de entrada, se comprueba que el número de habitación es correcto, que el funcionamiento de la cerradura de la puerta es correcto y se comprueba que no hay arañazos ni en la puerta ni en el marco de la puerta.
2. Comprobación del funcionamiento correcto de las luces ambientales de la habitación. Tienen que encenderse y además no debe haber ninguna bombilla fundida y comprobación del techo de la habitación. Revisión de los enchufes de la habitación.
3. Comprobación del funcionamiento correcto de las luces ambientales del baño. Tienen que encenderse y además no debe haber ninguna bombilla fundida. Comprobamos la puerta del baño y el techo del mismo.
4. Comprobación del retrete, debe funcionar correctamente, debe estar limpio y debe estar con el precinto sanitario. Además debe disponer de 2 rollos de papel higiénico para posible uso del cliente.
5. Comprobación de la bañera, bidet y lavamanos. Debe funcionar correctamente y estar limpios.
6. Comprobación de que el suministro de Amenities es el correcto. Comprobación de las toallas disponibles: 2 toallas de ducha, tres toallas pequeñas y una toalla para los pies.
7. Revisión del correcto funcionamiento de la televisión de la habitación. Comprobamos que no hay polvo encima de la televisión pasando una bayeta por encima.
8. Revisión del sofá de la habitación, no hay agujeros ni quemaduras.
9. Revisión de los cristales de la habitación, están limpios e íntegros.
10. Comprobación de la cama. Buen estado de los colchones, somier, canapé y de la ropa de la cama. El pliegue de la cama debe ser vertical para que las sábanas no se le salgan al cliente.
11. Revisión de las mesillas de noche, si tiene cajones verificar que abren correctamente y que no hay nada en su interior. Verificar correcto funcionamiento de las lamparillas de noche y del teléfono.
12. Revisión del armario, observar si se encuentra en buen estado y si dispone de las perchas necesarias, de las bolsas de lavandería y de la mantas para la cama.



13. Revisión de los folletos que queremos que tenga el cliente con información del hotel, del room service, centro de talasoterapia, guía de la zona... Comprobación de que hay bombones de bienvenida.
14. Comprobación de que el minibar dispone de las dotaciones que tiene que tener, así como su correcto funcionamiento. Revisión de la caja fuerte: Comprobar correcto funcionamiento y que se encuentra vacía.

En general la revisión de las habitaciones se realiza a la salida del cliente, excepto las habitaciones de clientes vips que se realiza todos los días aunque estén ocupadas, y normalmente corre a cargo del Encargada general de pisos y limpieza (Gobernanta/e) o del Encargada de sección de pisos y limpieza (Subgobernanta/e). Esporádicamente la revisión la realizará el Director/a del Parador para comprobar que se efectúa correctamente de acuerdo a los estándares de calidad de Paradores de Turismo.

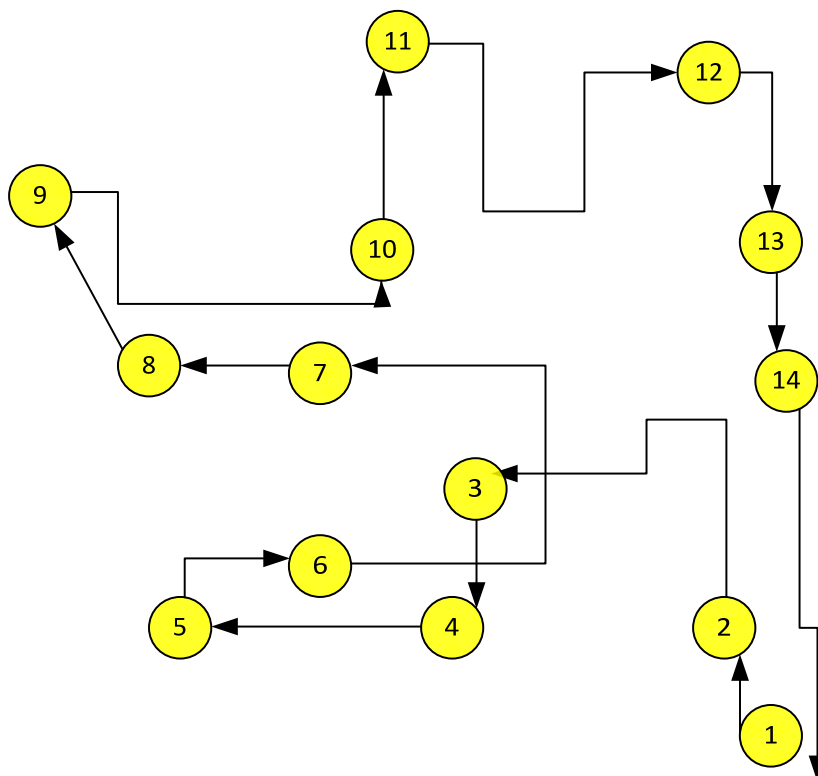


Gráfico 17: Esquema de la habitación y lugares donde se realiza las revisiones. Basada en la habitación doble del Parador de Alcalá de Henares. Elaboración Propia.



4.3.3 El restaurante-comedor del Parador:

4.3.3.1 Funciones del Departamento de Comedor del Parador:

El departamento del comedor es el encargado de la gestión de todas las comidas que se ofrecen en el Parador, independientemente de que se realicen en el lugar destinado a ello, restaurante, o en otros sitios.

Dentro de las funciones del departamento de comedor destacan:

- **La gestión de los desayunos:** Es la primera comida al día y es un buffet, que es un servicio especial en la que los clientes se sirven ellos mismos la comida. La gestión de los alimentos que compondrán el buffet es difícil debido a que en cada país tienen su forma particular de entender el desayuno. A parte de la gestión del buffet del comedor, hay que tener en cuenta los desayunos que se ofrecen en las habitaciones del cliente (room service).
- **Servicio de Pensión Completa:** El cliente a la hora de organizar su viaje o de entrar en el hotel ha comprado un servicio que le da derecho a realizar las tres principales comidas del día (desayuno, comida del mediodía y cena) en el restaurante del hotel.
- **Servicio de Media Pensión:** El cliente a la hora de organizar su viaje o de entrar en el hotel ha comprado un servicio que le da derecho a realizar dos de las tres principales comidas del día en el restaurante del hotel. Normalmente la media pensión comprende el desayuno y la cena (aunque se puede dar la opción que en lugar de la cena sea la comida)³⁶.
- **Servicio de banquetes:** Paradores permite organizar el banquete, que puede ser una boda, bautizo, comunión, un reunión de trabajo..., en el restaurante del establecimiento. Paradores ofrece un servicio de 12h o de 24h y para cada parador tiene una tarifa diferente³⁷.

³⁶ **Nota del Autor:** En general, cuando reservas una habitación en Paradores solo tienes derecho al alojamiento. Si quieres realizar alguna de las comidas, el cliente debe pagarla aparte y solicitarla explícitamente en la recepción del Parador.

³⁷ Para consultar las tarifas correspondientes al año 2011

(http://www.parador.es/recursos/doc/empresas/2056391459_281201113950.pdf)



4.3.3.2 Descripción de los procesos más importantes del Departamento de Comedor del Parador: Servicio de Habitaciones.

El servicio de las habitaciones es un servicio por cual da a los clientes la posibilidad de comer en las habitaciones (tal como su nombre indica). Este servicio es uno de los que más puede variar de un hotel a otro, debido a que no existe ningún tipo de protocolo regulado por ley o en los códigos de calidad. El protocolo más usado normalmente es el siguiente:

1. El cliente decide utilizar el servicio de habitaciones. Para ello revisa el documento correspondiente (Qué es uno de los documentos, que debe estar siempre disponible en la habitación para el cliente).
2. Una vez revisado el documento del room service, el cliente tiene que pedir el menú que va a comer. Para ello dispone de tres opciones:
 - a. Llamar a recepción y solicitar room service y dar el menú al recepcionista.
 - b. Llamar al servicio de comedor y solicitar room service y dar el menú al recepcionista.
 - c. Llamar al servicio de comedor y pedir que un camarero de habitaciones le tome la comanda en la habitación. Una vez que llegue el camarero a la habitación le dice el menú que va a tomar.
3. De las 3 opciones anteriores, el que haya tomado la comanda, debe asegurarse que los datos del cliente (ordenante, hora de entrega de la comida y número de la habitación) son los correctos. Una vez verificado envía la comanda al jefe de sección de pisos (tradicionalmente al cargo se le ha llamado Mayordomo de Pisos) que volverá a revisar que todo está correcto. Una vez verificado la comanda se envía a la cocina para que elaboren el menú.
4. En cocina se elaboran los platos que se colocarán en carritos de caliente o fríos, para que mantenga su temperatura ideal para consumo.
5. Una vez elaborado la comida, el camarero de pisos subirá el menú a la habitación que ha solicitado el menú. El transporte a la habitación debe ser rápido pero cuidando que no se produzcan pérdidas en los platos para evitar causar mala imagen.



6. Una vez que el camarero llegue a la habitación llamará a la puerta y esperará a que el cliente le abra la puerta.
7. Una vez en el interior de la habitación se le sirve al cliente la comida y se le pregunta a qué hora quiere que se le recojan los platos.
8. El camarero se va y vuelve a la hora que el cliente de la habitación le ha señalado.
9. Una vez que el camarero llegue a la habitación llamará a la puerta y esperará a que el cliente le abra la puerta. Una vez que esto ocurra recogerá los restos de los platos y se irá de la habitación.
10. Comunica al servicio de comedor que el servicio está hecho.
11. Una vez que el servicio se ha realizado, el servicio de comedor enviará una copia de la comanda y de la prefactura de la misma a recepción para que incluyan el cargo a la factura del cliente.

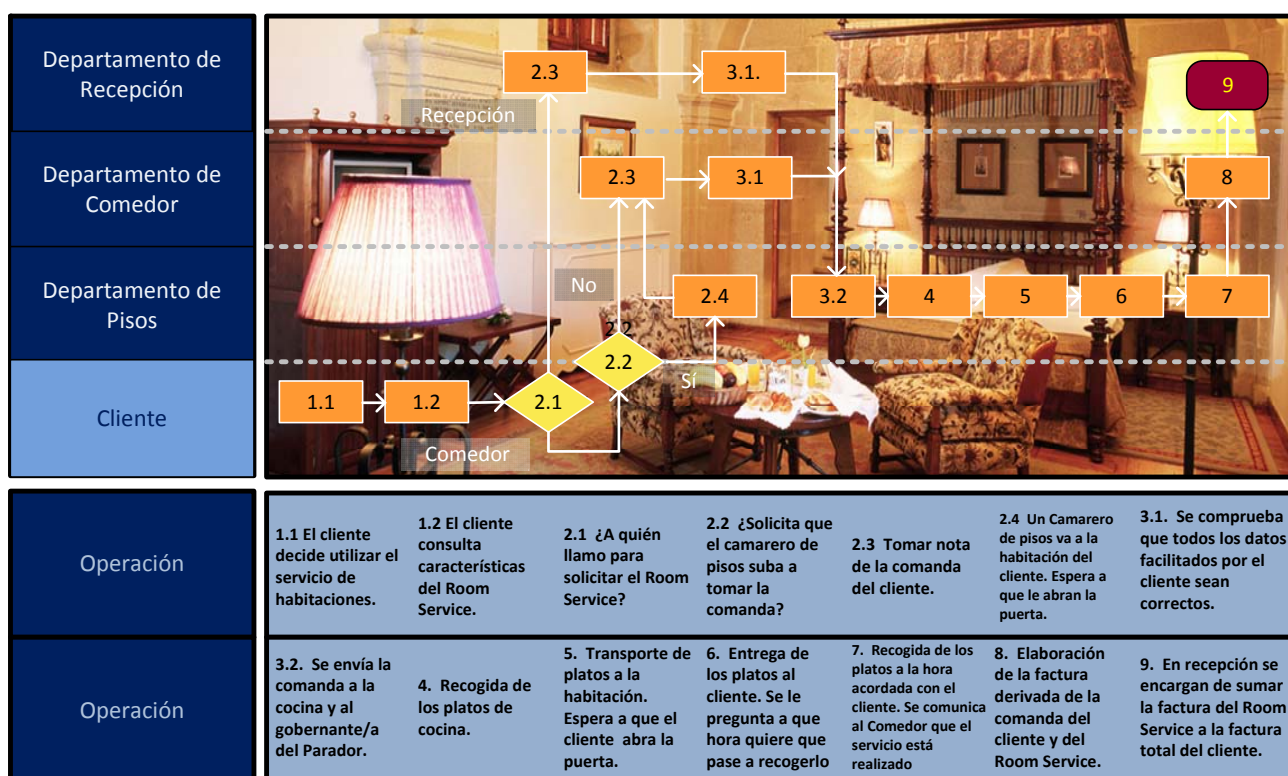


Gráfico 18: Diagrama de procesos del Servicio de Habitaciones del Parador. La fotografía corresponde a una habitación del Parador de Santiago de Compostela. Elaboración Propia.



4.3.3.3 Descripción de los procesos más importantes del Departamento de Comedor del Parador: Servicio de Restauración.

En este apartado vamos a estudiar cómo se gestiona el servicio de de restauración en el comedor durante las comidas o las cenas. El procedimiento es el siguiente:

1. El cliente entra en el restaurante y se le saluda amablemente.
2. Se le pregunta si dispone de reserva. También se le pregunta al cliente si está alojado en hotel. En caso afirmativo se le pregunta el nombre y el número de habitación.
3. Se comprueba la reserva. Una vez confirmada la reserva se lleva a su cliente hasta su mesa.
4. Si no tiene reserva se comprueba si hay mesas disponibles. En caso de no haber mesas disponibles se le comunica que tiene que esperar y cuanto tiempo tiene que esperar. Si el cliente está dispuesto a esperar se lleva hasta el bar y se le pide que espere. Una vez que haya una mesa disponible se le lleva hasta ella.
5. Una vez en la mesa se le da al cliente la carta del restaurante. Es el momento de hacer alguna recomendación a los clientes.
6. Se deja a los clientes 5 a 10 minutos para que decidan que menú van a tomar, aunque siempre se mantiene a la vista por si el cliente necesita alguna aclaración del menú.
7. Una vez transcurrido el tiempo, se toma la comanda, que se hace de manera individual y empezando por la mujer de mayor edad de la mesa, a partir de ella se va tomando en orden a la persona que se encuentra a la derecha.
8. Una vez tomada la comanda se recogen las cartas de la mesa y se desea los clientes buen provecho.
9. Se cierra la comanda, el camarero la firma y se lleva al jefe del comedor. Este las revisa y marca los precios de cada plato. Como de la comandas hay varias copias, una se la queda el jefe del salón, si el cliente está alojado en el hotel otra se lleva a recepción para agregarlo en la factura del cliente. Una última comanda se lleva a la cocina para que elabore los platos.



10. Una vez la comanda en la cocina se le dirá al servicio de la cocina que “Empiece”³⁸ con el menú de la mesa del cliente.
11. Mientras espera el primer plato se le sirve al cliente el pan y la bebida que haya solicitado.
12. Una vez elaborado el primer plato, se lleva en un carretillo y se le sirve al cliente, empezando por el cliente número 1 y siguiendo por la derecha, hasta finalizar con todos los comensales de esa mesa.
13. El camarero se retira con el carretillo. Está siempre atento por si los comensales de esa mesa requieren algo (p.e. una bebida) y si van terminando de comer el primer plato.
14. Una vez que observa que los clientes acaban el primer plato da a la cocina la orden de “Sigue” para la mesa del cliente para que tenga listo el segundo plato.
15. Una vez que el cliente finalice con el primer plato se recogen los cubiertos y platos usados por los clientes. Si es necesario se le ponen nuevos cubiertos.
16. Una vez elaborado el segundo plato, se lleva en un carretillo y se le sirve al cliente, empezando por el cliente número 1 y siguiendo por la derecha, hasta finalizar con todos los comensales de esa mesa.
17. El camarero se retira con el carretillo. Está siempre atento por si los comensales de esa mesa requieren algo (p.e. una bebida) y si van terminando de comer el segundo plato.
18. Una vez que observa que los clientes acaban el segundo plato da a la cocina la orden de “Finalice” para la mesa del cliente para que tenga listo el postre.
19. Una vez que el cliente finalice con el segundo plato se recogen los cubiertos y platos usados por los clientes. Si es necesario se le ponen nuevos cubiertos.

³⁸ Es un código que se utiliza tradicionalmente en las cocinas. El código tiene los siguientes significados “Empiece” → El cliente está listo para tomar el primer plato y lo está esperando en la mesa.

“Sigue” → El cliente ha finalizado el primer plato y espera el segundo plato.

“Termine” → El cliente ha finalizado con el segundo plato y está esperando el postre.



20. Se sirve el postre a los clientes, empezando por el cliente número 1 y siguiendo por la derecha, hasta finalizar con todos los comensales de esa mesa.
21. Finalizado el postre se le retira toda la vajilla restante.
22. Se obsequia a los clientes con un licor de hierbas. Además se aprovecha para preguntarles si van a tomar café. En caso afirmativo se anota la comanda de los cafés, y se repite el mismo procedimiento que en la comanda de comida.
23. Se le sirve el café.
24. Si el cliente no está alojado en el hotel se le da la cuenta para que pague. En caso de estar alojado en el hotel, recordemos, que la cuenta la lleva la recepción del hotel.
25. El cliente revisa la cuenta y si está de acuerdo la pagará. Si no está de acuerdo con algún cargo lo hará notar y probablemente se niegue a pagarlo. Debemos averiguar si el cliente tiene razón o no. Si el cliente tiene razón debemos anular el cargo y pedirle disculpas. Si el cliente no tiene razón debemos sacarle de su error y explicarle a qué es debido ese cargo. Una vez aclarado el asunto el cliente se dispondrá a pagar. Si el cliente está alojado en el hotel también se le llevará la factura para que la revise por si hay problemas, aunque no se le cobra en ese momento.
26. Una vez cobrada la factura y terminado los cafés, el cliente se irá del restaurante. En ese momento se le despide y se le desea buenas tardes o buenas noches según corresponda.

4.3.4 El Departamento de Cocina del Parador de Turismo:

4.3.4.1 Introducción al Dep. de Cocina del Parador de Turismo:

Es el departamento encargado de la elaboración de comidas en el restaurante del Parador. Dicho departamento realiza su actividad en la cocina del Parador, que debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe estar bien distribuida y organizada.
- Debe disponer de buena iluminación natural y artificial.



- Buena ventilación.
- Una temperatura adecuada.
- Suelos antideslizantes.

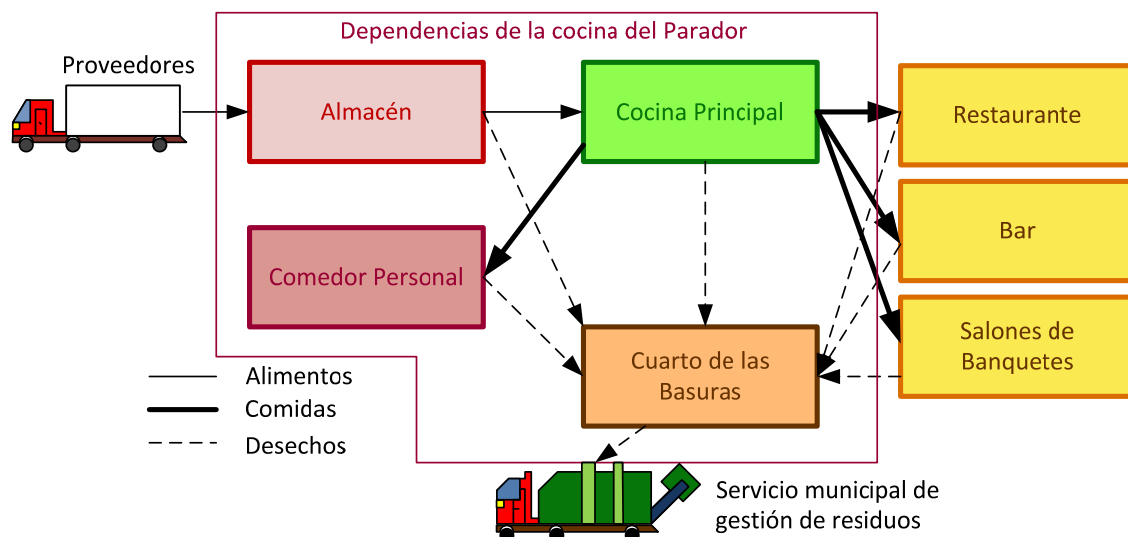


Imagen 35: Instalaciones que competen al Dept. de cocina del Parador de Muxía más el flujo de alimentos, comidas y desechos Elaboración Propia. Fuente: Diseño de Cocinas de hoteles en Andalucía.

Debido a la dificultad y complejidad del trabajo dentro de cocina, éste se divide en zonas de trabajo, denominadas **partidas**, siendo las más habituales las siguientes:

- **Cuarto frío:** Encargado de la recepción, comprobación de peso y grado de frescor, limpieza en crudo, fraccionado y reparto de todos los géneros perecederos que llegan a la cocina. Además tiene como otras funciones hacer adobos y salmueras, preparar entremeses, aperitivos, sándwiches y la elaboración de ensaladas.
- **Entremetier:** Se encarga de la elaboración de huevos, pastas, verduras y arroces, así como, la elaboración de caldos, cremas, sopas y potajes. Además puede encargarse de la elaboración de pescados cocidos, hervidos, al horno y al vapor.
- **Salsero:** Confección de algunos fondos y glaseados, salsas calientes, salteados de carne, estofados, preparaciones de carne en olla, cacerola y guarniciones de legumbres.
- **Pescadero:** Esta partida se encarga de la preparación de todos los platos que lleven pescado, molusco y crustáceos.



También se encarga de los fumets y todas las salsas cuya base sea el pescado.

- **Rôtisseur:** Esta partida es la encargada de preparar los asados de carne así como los fritos, sean como guarnición o como plato.
- **Pastelería:** Se encarga de la elaboración de postres, desayunos, meriendas y productos dulces necesarios para las demás partidas. Suele tener una zona fría para la elaboración de helados, sorbetes y postres fríos y una zona caliente para la elaboración de bollería, biscochos, etc.

Además la cocina dispone de tres subdepartamentos fundamentales para su buen funcionamiento y que deben estar próximos. Estos subdepartamentos son:

- **Office:** Lugar donde se limpia y se conserva la vajilla, la cubertería y la cristalería.
- **Plonge:** Es el lugar donde se limpia y se seca la batería y el resto de herramientas sucias.
- **El almacén:** Es el lugar donde se almacenas los alimentos no perecederos y en ocasiones los perecederos.

4.3.4.2 Funcionamiento del Dep. de Cocina del Parador de Turismo:

La cocina del Parador es una cocina centralizada (es decir todo el departamento de cocina se encuentra en la misma área) y que funciona mediante el procedimiento de la **marcha adelante**.

La **marcha adelante** es un procedimiento que obliga a que todas las **tareas de la cocina se hagan en un determinado orden y en una determinada zona**. Con esto se pretende evitar que los alimentos regresen hacia atrás en un determinado punto del proceso o que se mezclen zonas sucias y limpias.

Las principales fases de este procedimiento son las siguientes:

- **Recepción de Mercancías:** El almacén recibe los alimentos del proveedor, tal como hablábamos al principio de este capítulo.
- **Limpieza y almacenamiento:** Lo primero que hace el almacén es desembalar los alimentos. Una vez hecho esto los



embalajes son llevados al cuarto de las basuras y los alimentos o al almacén o a las cámaras frigoríficas.

- **Mise en place y preelaboración:** Es la preparación previa de los alimentos que van a ser cocinados, la preparación de platos, cuberterías y vajillas. Este proceso depende del menú del día. Y una buena gestión durante el Mise en place permitirá reducir los tiempos de espera que sufren los clientes entre platos lo que aumentará su satisfacción.
- **Cocinado:** Elaboración de los platos que solicitan los clientes. Puede ser en función de las órdenes del servicio de comedor o se ha podido preparar previamente y estar conservado en frío, en vacío ...
- **Servicio de Restauración:** Servir el plato al cliente tal como se recoge en el epígrafe 4.3.3.3 de este capítulo del PFC.
- **Limpieza:** Limpieza de la maquinaria, utensilios, vajillas, etc., empleada para la elaboración de las comidas del restaurante.

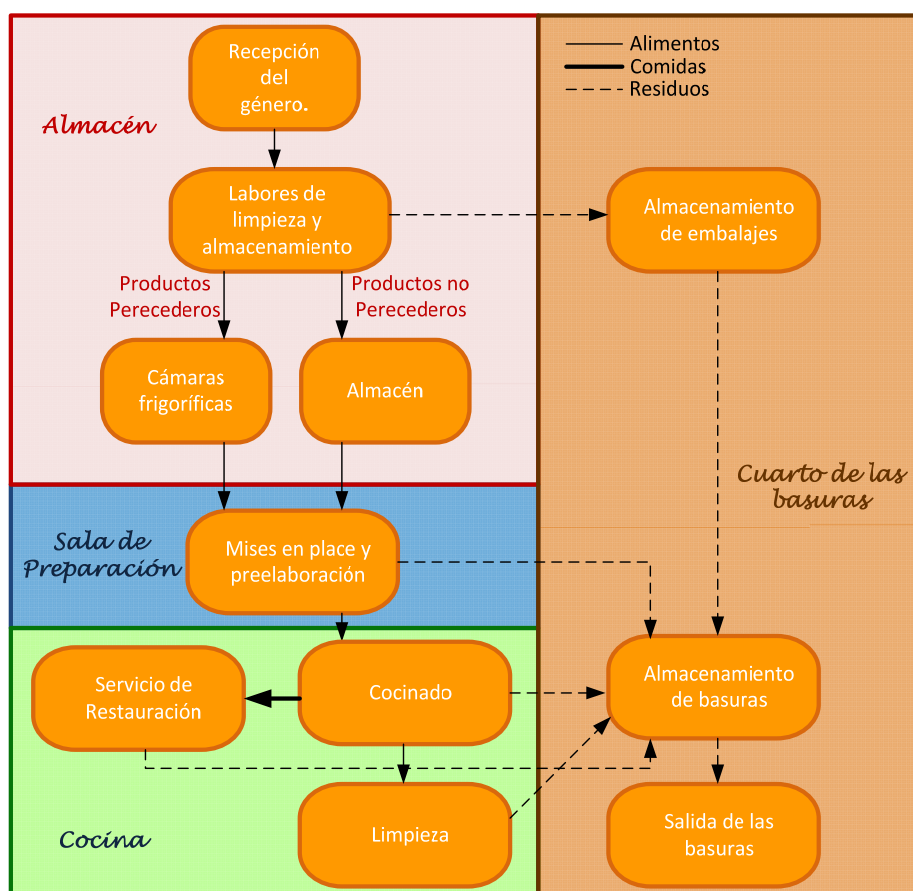


Gráfico 19: Proceso de la Marcha Adelante. Elaboración Propia. Fuente: Procesos de cocina. Autor/es: H. Grüner y otros. Editorial: Akal



4.3.5 El departamento de mantenimiento y seguridad del Parador de Turismo:

4.3.5.1 Introducción al Dep. de mantenimiento y seguridad del Parador de Turismo:

El departamento de mantenimiento es el encargado de mantener en buen estado las distintas instalaciones del Parador. También son los encargados de la gestión de la seguridad frente a posibles contingencias como pueden ser incendios o robos. En muchas ocasiones la calidad de la oferta depende del buen hacer de este departamento.

4.3.5.2. Subdepartamento de Mantenimiento del Parador de Turismo:

Normalmente las tareas que realiza este subdepartamento **son de carácter preventivo o corrector.**

El **mantenimiento preventivo** tiene como finalidad el correcto funcionamiento continuado de la maquinaria. Para ello se realizan inspecciones periódicas a las mismas, antes de que surja la avería, con el fin de evitar problemas mayores. Este tipo de inspecciones están programadas y son obligatorias.

El **mantenimiento corrector** sucede cuando se pretende corregir averías concretas que afectan al correcto funcionamiento de los equipos.

Por otra parte también se encarga de la gestión de aquellas obras que se requieren para mantener o modernizar el establecimiento y que sobrepasan lo que entendemos como el simple mantenimiento debido a que son trabajos de gran envergadura. Podemos considerar como este tipo de obras a pintar el establecimiento, obras de fontanería, cambio de calderas, etc.

Para analizar con más detenimiento lo que hace el departamento de mantenimiento, vamos a dividir el conjunto del establecimiento en partes diferenciadas y a estudiar cada una. Las partes que vamos a considerar son las siguientes:

1. Inmueble o edificio.
2. Instalaciones básicas.



3. Otras instalaciones o maquinaria.
4. Mobiliario.
5. Zonas deportivas o jardines.

- **Inmueble o edificio:**

La conservación del edificio depende de diversos factores como son el número de años que tenga, la calidad de los materiales, el grado de uso y el mantenimiento que se aplique en el establecimiento. En general, las partes más importantes del edificio, desde el punto de vista de la conservación son los que refleja la tabla siguiente:

interior En el	Suelos o pavimentos.	exterior En el	Fachada
	Parámetros y techos		Terraza
	Carpintería		Patinillos
	Cerrajería		Salidas de emergencias
	Cristalería		

Tabla 14: Componentes principales del mantenimiento en un establecimiento hotelero.
Fuente:"Gestión de hoteles: Una nueva visión" **Autor:** Jesús Felipe Gallego

El **mantenimiento de los suelos** depende, en principio, de la calidad del material que lo compone y de su uso. Para prolongar el su buen estado se requiere una limpieza adecuada en la que se aplique el tratamiento específico para el material (No es lo mismo que el suelo sea de madera o de mármol).

En los **Parámetros** (objetos) intervienen multitud de materiales, cada uno con su vida útil correspondiente, que dependerá de su calidad física. Hay que tener en cuenta que en muchas ocasiones se cambia sin que se haya consumido toda su vida útil debido a un cambio general de la estancia donde se encuentran. Para la adecuada conservación de los parámetros también se requiere una adecuada limpieza y que en el interior del establecimiento no haya cambios bruscos de temperatura.

Los **trabajos de carpintería, cerrajería y cristalería** se centran en pequeños trabajos de reparación, es decir, de aplicar un mantenimiento corrector. Para un trabajo de mayor



envergadura probablemente haya que acudir a empresas externas para su arreglo.

En cuanto al **mantenimiento del exterior**, este es muy importante debido a que es la tarjeta de visita del establecimiento. Una mala imagen del exterior hará que el cliente potencial considere que el establecimiento se encuentra en mal estado. Por ello para mantener el exterior en un buen estado se requiere que los materiales exteriores sean los óptimos para aguantar el clima de la Costa da Morte. Además el establecimiento debe ser remozado todos los años, debido a la agresividad del clima (frente al océano Atlántico, es decir, con mucha humedad y salinidad. Además es una zona con muchas precipitaciones a lo largo del año y con vientos muy fuertes)

Uno de los puntos donde hay que tener especial cuidado son los **patinillos**, sobre todo, porque a través de ellos suele pasar, además de los montantes de agua y otras instalaciones, las bajantes de aguas residuales, cuyas averías puede dar lugar a humedades muy visibles y a olores desagradables.

Para finalizar decir, que las salidas de emergencias requiere un excelente estado de conservación debido a que es un elemento crítico para la seguridad del establecimiento, que además obligan a que sean fácilmente reconocibles y accesibles.

- **Instalaciones básicas:**

El perfecto funcionamiento garantiza la prestación de los servicios en condiciones normales y con la máxima rentabilidad. Cualquier fallo significa una disminución de la calidad de servicio que ofrece el área afectada, sobre todo si no se subsana inmediatamente.

Con instalaciones básicas entendemos aquellas que ofrecen los siguientes servicios:

- **Agua fría, caliente sanitaria, vapor y calefacción:** Lo forman las calderas y sus correspondientes



quemadores, los acumuladores y la red de distribución, con sus bombas de recirculación e intercambiadores de calor. Debido a que el Parador para la generación de parte del ACS empleará colectores solares, también consideramos parte de la instalación los propios colectores y el depósito de acumulación. Debido al carácter de la instalación, se requiere un mantenimiento preventivo de la instalación y las personas que trabajan sobre las mismas deben tener claro las operaciones que deben realizar.

- **Aire Acondicionado y ventilación:** Es un aparato que permite un tratamiento del aire con el fin de regular simultáneamente la temperatura, la humedad, la pureza y distribución con el fin de satisfacer las necesidades del espacio a acondicionar. Es importante el mantenimiento, la limpieza y la puesta a punto del mismo y de los filtros para evitar problemas sanitarios. Deben estar separados de los sistemas de calefacción.
- **Tratamiento de agua:** Es posible, que debido a las características del agua de la zona sea necesario la instalación de maquinaria, como puede ser un descalcificador, que modifique sus propiedades con el fin de evitar problemas de corrosión.
- **Transporte:** Lo conforman los ascensores, y el personal del establecimiento solo puede realizar pequeñas operaciones de mantenimiento y de arreglos de averías. Para operaciones más complejas la responsabilidad recae sobre la empresa instaladora.
- **Eléctricas e iluminación:** Lo conforma la instalación eléctrica del establecimiento. El personal solo puede realizar inspecciones y pequeños arreglos. Para operaciones más complejas se requiere el carnet de electricista que expide el Ministerio de Industria.
- **Fontanería y saneamiento:** Son las distintas tuberías, grupos de presión, depósitos y equipos de filtrado y cloración. La importancia del mantenimiento es obvia debido a que la falta de agua dará lugar a la pérdida de clientes. En cuanto a la importancia de los equipos de filtrado y cloración su importancia radica en que evitan problemas sanitarios.



- **Prevención y extinción de incendios:** Es crítico, las instalaciones y equipos de prevención de incendios deben estar en perfecto estado de funcionamiento si su utilización fuera necesaria y disponer de un **plan de autoprotección**. En caso de duda es necesario que un experto realice la inspección. A los clientes además deben disponer de información sobre lo que deben hacer en caso que se declare un incendio en el establecimiento.
- **Comunicaciones**
- **Combustibles.**

- **Otras instalaciones:**

En el parador existen otras instalaciones cuya importancia es equivalente a las citadas anteriormente: Cámaras, mostradores, frigoríficos, cocinas... que requieren operaciones de mantenimiento.

Como operaciones de mantenimiento de estas instalaciones podemos encontrar, por ejemplo, limpieza de compresores, comprobación de las temperaturas (por ejemplo según la normativa ICHE la temperatura del aire acondicionado del establecimiento no puede ser superior a 24°C), verificación del estado de los elementos de cierre y apertura de cámaras frigoríficas, limpieza de los quemadores de la cocina, repaso de las llaves de las cocinas para evitar fugas..., para llevar a cabo correctamente todas las operaciones los empleados de mantenimiento deben tener un programa claro de las operaciones que deben llevar a cabo y cuando deben realizarlas.

- **Mobiliario:**

Otra labor que debe realizar el departamento de mantenimiento es la revisión del mobiliario y su cuidado. Generalmente el estado del mismo dependerá del buen hacer del departamento de pisos. Si la labor de limpieza es la correcta se puede lograr una mayor duración y mejor presencia.



También hay que tener en cuenta la influencia de los clientes en roturas de sillas, barnizados,...

Por otro lado señalar que los pequeños trabajos de reparación se realizan en el Parador, pero en general, la actualización y renovación de del equipo lo hacen empresas que deben someterse aún proceso de licitación.

ANEXO V. MEDICIONES. DECORACION P.T. CACERES.

CAPITULO 1 - ACCESO PRINCIPAL


Partida	Descripción	Proveedor	Uds.	Importe Ud	Importe Total
1001	 Suministro de restauracion e instalacion de farol existente - alamacen caceres. Poner cruceta nueva , para instalar 4 platos con velas. Lijar, limpiar, electrificar, pintar en color ral - se indicara - incluidas pantallas y bombillas bajo consumo. Medida farol: 70 x70 x 100H + cadena y floron.		1		
	Pantallas en lino-seda color crudo- Medida aproximada 20 x 15 x 20		4		

Imagen 36: Licitación para la restauración de una lámpara del parador de Cáceres.
Fuente: Paradores de Turismo.

- **Zonas deportivas y jardines:**

El valor real de estas instalaciones estriba en su estado de mantenimiento. Y por tanto no queda más remedio que tenerlas en condiciones de utilización y presentación acordes con el resto del establecimiento.

La zona deportiva es un atractivo más para los clientes: Piscina, canchas de tenis, el centro de talasoterapia... requieren una puesta a punto de iniciar la temporada. Las piscinas deben cumplir condiciones higiénico-sanitarias prescritas por la legislación vigente.

4.3.5.3. Subdepartamento de Seguridad del Parador de Turismo:

El Subdepartamento de Seguridad es el encargado de velar por la integridad física de los visitantes del establecimiento y de los trabajadores que en él ejercen su labor. **Los principales riesgos**, contra la salud, que pueden ocurrir en el establecimiento son: **los incendios, los robos y accidentes** que pueden ser laborales o de clientes.



El Subdepartamento de Seguridad para poder llevar a cabo estas funciones debe realizar un análisis preventivo para poder diseñar y planificar una política de seguridad adecuada. Una vez realizado el análisis, se redacta un documento en que se redacta las medidas y procedimientos para evitar estos riesgos y en caso de que alguno de ellos ocurra como se debe actuar. Dicho documento es el **Plan de Autoprotección** y todos los paradores tienen uno específico.

- **Prevención de incendios:**

La Administración Pública Española tras el incendio del Hotel Corona de Aragón³⁹ se volvió muy sensible respecto al tema de la prevención de incendios. A consecuencia de ello España dispone una de las normativas más exigentes a nivel mundial sobre el tema, **basadas en las órdenes ministeriales del 25/09/1979 y del 31/03/1980 y que se han ido actualizando con los años mediante reales decretos**. La normativa debe ser cumplida por todos los establecimientos hoteleros.

La máxima responsabilidad sobre la gestión de la prevención de incendios recae sobre la dirección del establecimiento (*“La dirección del hotel tiene toda la responsabilidad legal y moral de la protección de la vida de sus clientes y de su personal en caso de incendio”*)

- **Prevención de pequeños accidentes:**

Se producen numerosos accidentes en los hoteles. En muchas ocasiones, estos tienen lugar por la negligencia de los trabajadores, pero también en muchas ocasiones se producen por la responsabilidad del propio huésped.

Para prevenir estos pequeños accidentes es aconsejable:

- No utilizar en los pavimentos y bañeras materiales deslizantes.

³⁹ Para más información del incendio del Hotel Corona de Aragón (http://es.wikipedia.org/wiki/Incendio_del_Hotel_Corona_de_Arag%C3%B3n) y para ver un reportaje de TVE (<http://www.rtve.es/alacarta/videos/te-acuerdas/te-acuerdas-se-cumplen-30-anos-del-incendio-del-hotel-corona-de-aragon/542782/>)



- Advertir al cliente en el supuesto de que los suelos estén mojados.
- Evitar los objetos salientes en las zonas de paso.
- Conservar los escalones, las moquetas y alfombras en perfecto estado.
- Colocar pegatinas o algún distintivo que advierta de la existencia de las puertas acristaladas.
- Evitar la colocación de objetos en los pasillos y la zona de paso.

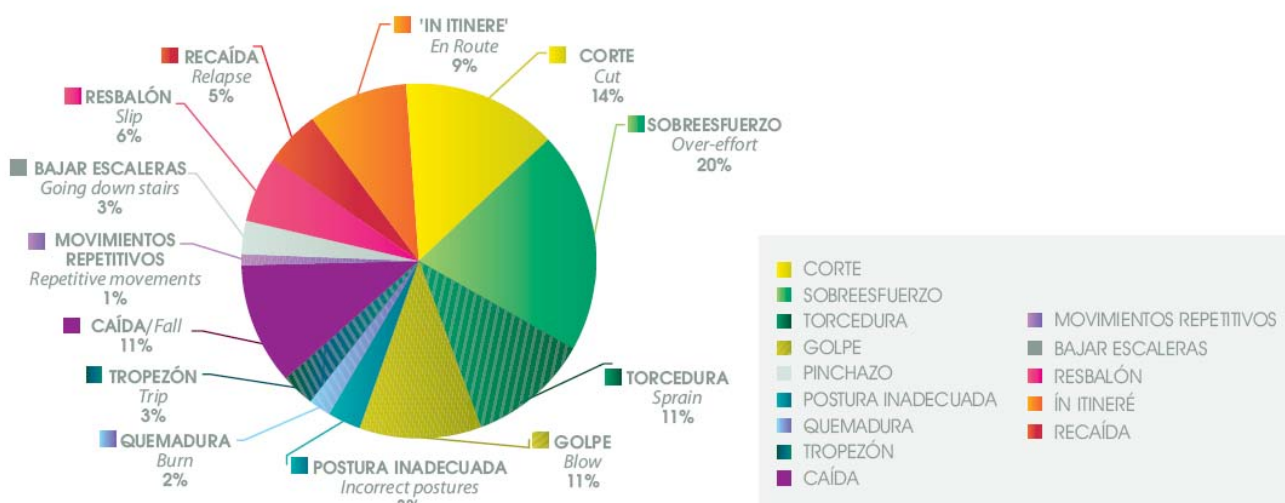


Gráfico 20: Principales pequeños accidentes en los Paradores.

Fuente: Paradores de Turismo.

• Prevención de robos:

Para evitar este tipo de riesgos, se subcontratan empresas especializadas del sector. Estas empresas garantizan, mediante personal cualificado (guardas jurados) y con las tecnologías más modernas (cámara de seguridad en los accesos, pasillos, etc.), la seguridad de bienes y personas afectados al hotel.

4.4. Gestión de la Calidad:

Paradores tiene como objetivo servir a todo el sector turístico como ejemplo de calidad. Para lograrlo la red de Paradores invierte una cantidad considerable de recursos económicos en la renovación ("Plan Renove") y en el mantenimiento de sus establecimientos. En el año 2009 dicha inversión alcanzo los 24 millones de euros.



Otra de las áreas en las que más invierte Paradores de Turismo es la creación de nuevos servicios, que aporten a la red una ventaja competitiva frente a otros establecimientos hoteleros. Las dos áreas de negocio de mayor volumen de la red son el alojamiento y la restauración renuevan continuamente sus ofertas.

La alta calidad que tiene Paradores de Turismo se demuestra en el hecho que Paradores **es la única gran red de hoteles que disponen de la Q de Calidad** en todos sus establecimientos.

Para verificar la calidad de sus establecimientos, Paradores, chequea la opinión de los clientes a través de las encuestas y sondeos de opinión. También se ha desarrollado un procedimiento de identificación y de análisis de área de mejora, incidencia y no conformidades e igualmente se ha puesto en marcha un nuevo procedimiento de medición de calidad percibida y se han desarrollado manuales de procedimiento con sus respectivas fichas técnicas y registros para Recepción, Restaurante, Bar-Cafetería, Eventos y Tratamiento de quejas.

4.4.1. Renovación de la Red:

La conservación de edificios históricos, que registran una elevada actividad a causa de su uso hotelero, hace que Paradores esté en un estado de tensión continuo en el área de mantenimiento e inversiones, para conseguir que todos los establecimientos se encuentren en condiciones óptimas.

Todas estas renovaciones y arreglos se realizan a través del “**Plan Renove**” de Paradores, que tiene como objetivo la modernización de la cadena, así como la actualización de la calidad en el servicio y en el alojamiento.

Cómo comentábamos anteriormente la inversión en el Plan Renove en 2009 ascendió a 24 millones de euros.

4.4.2. Plan de Accesibilidad Universal:

En el año 2004, Paradores decidió crear el Plan de Accesibilidad Universal. El Plan de Accesibilidad Universal de Paradores, establece una serie de medidas para hacer los establecimientos



hoteleros lo más accesibles posibles, así como, que los nuevos establecimientos de la red deben estar completamente adaptados. Dicho plan empezó aplicarse de una manera bastante tímida.

Al año siguiente, la fundación ONCE y CERMI realizó un estudio sobre la accesibilidad que existían en diversos establecimientos turísticos para personas discapacitadas (“Facilidades para personas discapacitadas”), dichos resultados reflejaba unos datos muy negativos. Además dicho estudio hacía mención especial a la empresa Paradores de la que afirmaba *“Por ser de propiedad pública y tener un carácter emblemático [...] cabría esperar encontrarse con un alto número de establecimientos adaptados en ambas tipologías. La realidad es que apenas algunos paradores y estaciones termales son accesibles para las personas con diferentes discapacidades”*. Esta crítica hizo que Paradores aplicase el PAUP más activamente.

En el año 2008, Paradores, hizo un estudio sobre el grado de accesibilidad de sus establecimientos. Dicho estudio mostraba como resultados que el 25% de las instalaciones de Paradores era accesible, el 25 % de las instalaciones era practicable, y el resto inaccesible.

Los logros más destacables en materia de accesibilidad de la red son los siguientes:

- Elaboración de un **Manual de Accesibilidad Universal**⁴⁰ redactado en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Real Patronato sobre Discapacidad, en el que se establecen una serie de requisitos técnicos que permitan a los establecimientos proponer soluciones de accesibilidad.
- Elaboración de una **Guía Universal de Buenas Prácticas** destinada a todos los trabajadores de la red en la que se recopila una serie de recomendaciones y orientaciones prácticas para cada uno de los establecimientos del Parador con el fin de brindar la mejor atención y servicios posibles.
- También se ha desarrollado lo que se conoce como el **“Control Iluminación en habitación accesible”** que consiste en

⁴⁰ Puede acceder al Manual de Accesibilidad Universal en el siguiente enlace (http://www.parador.es/recursos/doc/Corporativo/RSC/459125736_43200818910.pdf)



el desarrollo e implantación de un sistema que permite el control automático del entorno de la habitación por parte del cliente, operando conjuntamente de forma convencional y de forma móvil.

- La oferta gastronómica también se ha visto afectada por el PAUP ya que ahora los restaurantes de la red disponen de una oferta específica de servicios para colectivos con necesidades especiales como son: los celíacos, hipertensos, diabéticos, niños y bebés entre otros.

Por último señalar que en un estudio “Turismo para todos Accesibilidad y Dependencia” de la fundación ONCE reconoce una gran mejoría en la red y un notable cambio de actitud, pero afirma también que aún hay mucho por hacer y mejorar. También indicar que el **Parador de Muxía se construirá y se amueblará acorde al Manual de Accesibilidad Universal.**

4.4.3. Proyectos de Restauración:

Actualmente en 2011, Paradores dispone de 100 restaurantes a lo largo de toda la red que suponen el 47 % de las ventas de toda la cadena hotelera. Constantemente la red de restaurantes está innovando para crear nuevas ofertas gastronómicas. Las iniciativas más importantes en este sentido son las siguientes:

- **Jornadas Gastronómicas:** Son una serie de días determinados en los que un parador de turismo ofrece un menú elaborado con las recetas tradicionales o productos de temporada de la tierra. Con esto se consigue una oferta diferenciada a la del resto de la red. Ejemplo de estas jornadas son ‘Jornadas de los Cinco Arroces’, en Santiago; la ‘Cocina de los Entretenimientos’, en Cazorla; las ‘Jornadas del Pescado de Roca’, en Aiguablava; las ‘V Jornadas de las Setas’, en Puebla de Sanabria, o la ‘Semana de la Caballa’, en Ceuta. Muchas de estas jornadas son de nueva creación.



> Paradas

> Ciudad y negocio

Promociones especiales

Rutas

Habitaciones únicas

Bodas

Regalos

Viajar con niños

Turismo saludable

Un alto en el camino

Desde el 4 de febrero hasta el 27 de marzo de 2011, todos los días de la semana exclusivamente en servicio de almuerzo, tendrás la oportunidad de disfrutar de este succulento y sabroso menú de las II Jornadas Gastronómicas del Botillo y la Androlla.

El Botillo es el producto más peculiar del Bierzo, en tierras leonesas, siendo desde tiempo inmemoriales rey de la gastronomía berciana y plato principal en fiestas y celebraciones especialmente en época invernal.

Es un producto cárnico que se ha mantenido en la cultura popular como embutido emblemático, gracias a la tradición heredada de nuestros antepasados.

Existe un Consejo Regulador que mediante rigurosos controles, garantiza un producto de calidad que reúne las características tradicionales que lo define y distingue. Ahora traemos este sabroso producto a nuestro restaurante para que disfrutes y saborees el placer de la buena cocina, regado con el vino Dominio de Valdelacasa D.O. Toro, licores y aguardientes de Astorga. .

más información

Paradores asociados a la oferta:
> Parador de Santillana del Mar

MENU

Armonía de la Huerta y el Mar
Pimientos del Bierzo con Anchoas de Cantabria

El Botillo de MATANZA
Un guiso tradicional
Botillo, la Androlla, Chorizo, Repollo y Patata

La Dulcería
Pastel de Pera y Manzana Reineta

Bodega
Vino Dominio de Valdelacasa D.O Toro.

Café, Infusión ó y Tisanas

Degustación a su elección de licor de Astorga
(Hierbas, Café, Arándanos, Moras, Crema de orujo y Aguardiente tostada)

Precio del menú: 30,00 € IVA incluido
Se ruega reserva previa

Imagen 37: Descripción y Menú de la II Jornada Gastronómica del Botillo y la Androlla Fuente: Página web de paradores de Turismo.

- **Almanaque Culinario:** Paradores con esta oferta rescata la cocina que practicaban los primeros paradores de turismo basada en un sistema de pequeños huertos propios y granjas que potencien los productos autóctonos de la zona. Las propuestas se plasman en que cada parador ofrece un menú único por temporada (invierno, verano, primavera y otoño) a un precio de 20.11 €.

4.4.4. Proyectos de Alojamiento:

En el área de alojamiento, que es el negocio más importante de la red, también se ha aplicado una serie de medidas con el fin de mejorar y mantener la calidad de las instalaciones.

Una de estas medidas es la visita de técnicos para comprobar el grado de cumplimiento de los estándares de servicio y detectar elementos de mejora.

También se realiza un seguimiento de los distintos **Planes Anuales de Mantenimiento Preventivo** con visitas periódicas a todos los paradores, concienciación y adiestramiento del personal, auditorias de obras y reparaciones, seguimiento de las recomendaciones

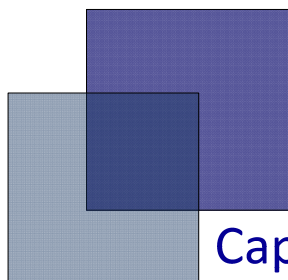


derivadas de las inspecciones generales, formación relativa a la eficiencia ecológica, entre otros.

4.4.5. Aplicación de las normas UNE 18/2001 e ISO 9001

Existen diversas normas y recomendaciones relativas a la calidad. En toda la red de Paradores, las normas que se han implantado son la **UNE 18/2001**, que es específica para los hoteles y la **ISO 9001**, que se puede aplicar a cualquier sector productivo.

- **Norma UNE 18/2001:** Es una herramienta para la gestión creada específicamente para el sector hotelero. Esta norma constituye un elemento diferenciador que aporta un valor añadido a todos los departamentos y áreas del establecimiento mejorando su competitividad e imagen. En la norma se establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados a alojamientos en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos. Los requisitos de la norma varían de acuerdo a la clasificación del hotel. Al cumplir estos requisitos se obtiene la certificación de Q de calidad.
- **Norma ISO 9001:** Elaborada por el comité técnico ISO/TC 176 ISO, especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden aplicarse en el interior de las organizaciones.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo V: Gestión de los Recursos Humanos

Actualmente una de las áreas más importantes dentro de las empresas es la Gestión de los Recursos Humanos. Las razones por las que la gestión de los recursos humanos es importante son las siguientes:

- Aportan conocimientos y destrezas a la organización
- Contribuyen con su trabajo al desarrollo de la organización.
- Son los custodios de los valores de las empresas.
- Aportan flexibilidad a las empresas en un entorno cada vez más competitivo.

Pero tratar con personas no es una tarea fácil, debido principalmente, a que cada persona es diferente y tiene distintos, valores, expectativas, conocimientos, necesidades, etc. Por ello, a cada trabajador, se le debe tratar individualmente, con el fin de sacar lo mejor que hay en él.

Así que la pregunta que nos puede surgir es la siguiente ¿Cómo se gestionan los recursos humanos en la red de Paradores de Turismo? En este capítulo del Proyecto Fin de Carrera se pretende contestar a dicha pregunta, para ello nos centraremos en la gestión de los RR.HH. en la red de Paradores de Turismo y con el fin de hacer correctamente esta tarea dividiremos en dos partes diferenciadas el capítulo:

- **Recursos humanos en Paradores de Turismo:** En este bloque se describirá las políticas de recursos humanos que emplea la red de Paradores de Turismo. Conoceremos el funcionamiento de varias de estas políticas, que abarcan desde las políticas de motivación de los trabajadores hasta cómo se efectúa la remuneración por el trabajo realizado.



- **Descripción de Puestos:** En esta parte se hará una descripción de los puestos existentes en el Parador de Muxía, así como, la estructura formal del Parador.

5.1. Recursos humanos en Paradores de Turismo:

Paradores de turismo aplica **políticas de alto compromiso** con el personal que tiene contratado, es decir, que busca que sus trabajadores desarrollen sus carreras profesionales en la empresa. Para ello invierte recursos financieros en formación, promoción interna, reconocimiento a la labor realizada y fomenta la comunicación interna.

Las ventajas que tiene aplicar políticas de este tipo son las siguientes:

- Mayor compromiso del trabajador con la empresa.
- Mejora la productividad.
- El trabajador está dispuesto a recibir conocimiento específicos de la empresa.

Al aplicar políticas de alto compromiso, el fin último que se persigue, es atraer a los mejores profesionales del sector para que trabajen para Paradores de Turismo.

5.1.1 Plantilla de Paradores de Turismo:

A finales de 2009, Paradores contaba con una plantilla de 4.491 trabajadores, en donde, el 82 % de esos trabajadores son empleados fijos.

5.1.2 Convenio Colectivo de Paradores de Turismo:

El **Convenio Colectivo**⁴¹ que actualmente se aplica en Paradores de Turismo es el que fue suscrito el 21 de Julio de 2008 entre la Dirección de la empresa y el Comité de Intercentros (formado por trece miembros designados entre los representantes del personal

⁴¹ **Convenio Colectivo** → Es un contrato suscrito entre la dirección de la empresa y los sindicatos mayoritarios, que ejercen como representantes de los trabajadores. En él se regulan todos los aspectos de la relación laboral (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, régimen de despidos, definición de las categorías profesionales), así como determinar reglas para la relación entre los sindicatos y los empleadores (representantes en los lugares de trabajo, información y consulta, cartelera sindical, licencias y permisos para los dirigentes sindicales, etc.).



y con el fin último de defender los derechos laborales de los trabajadores de toda la red de Paradores).

El convenio colectivo de Paradores de Turismo **se aplica en toda la red de paradores, excepto en los paradores con la categoría de Gran Lujo**, es decir, en el Parador de León y en el Parador de Santiago de Compostela. Por lo tanto supondremos que los trabajadores del futuro Parador de Muxía sí estarán bajo el régimen del convenio colectivo de toda la red, debido a que no obtendrá la categoría de Gran Lujo.

El convenio colectivo se divide en los siguientes capítulos:

- **Capítulo I:** Disposiciones Generales.
- **Capítulo II:** Contratación y empleo.
- **Capítulo III:** Clasificación profesional y movilidad funcional.
- **Capítulo IV:** Jornadas de trabajo, vacaciones y licencias.
- **Capítulo V:** Disposiciones económicas.
- **Capítulo VI:** Formación Profesional.
- **Capítulo VII:** Seguridad y salud en el trabajo.
- **Capítulo VIII:** Suspensiones en el contrato de trabajo.
- **Capítulo IX:** Régimen social y asistencial.
- **Capítulo X:** Régimen disciplinario.
- **Capítulo XI:** Derechos Sindicales.
- **Capítulo XII:** Comisión de interpretación y vigilancia. Grupos de trabajo.

A continuación entraremos en más detalle, debido a su interés para estudiar la viabilidad del Parador de Muxía, sobre las categorías profesionales que existen en la red y el sistema de retribución que se aplica a los trabajadores de la red. Para conocer en más detalle el resto de epígrafes del convenio colectivo, puede consultar el Apéndice 2 donde se adjunta una copia del convenio colectivo de Paradores de Turismo.

Por último señalar que la vigencia del convenio colectivo que emplearemos finalizaba 31 de diciembre de 2009, pero debido a la falta de acuerdo entre los sindicatos y la actual dirección de Paradores, el convenio colectivo, aún hoy en día, se encuentra en vigor. Debido a esto, es posible, que para el año 2014, que es cuando se espera que el Parador de Muxía esté construido, exista



un nuevo convenio colectivo y por tanto existan desviaciones de lo expuesto en este Proyecto Fin de Carrera con la normativa que realmente se aplique en el Parador de Muxía.

5.1.2.1 Categorías Profesionales:

Las categorías profesionales están reguladas por el **Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de la Hostelería**. En este acuerdo se clasifica al personal en áreas funcionales y en grupos profesionales según la función que desempeñe en la empresa.

Las áreas funcionales en los que se encuadra el personal son las siguientes:

- **Área Primera:** Recepción-conserjería, Relaciones Públicas y Administración y Gestión.
- **Área Segunda:** Cocina y Economato.
- **Área Tercera:** Restaurante, Sala, Bar y similares.
- **Área Cuarta:** Pisos y limpieza.
- **Área Quinta:** Mantenimiento y servicios auxiliares.
- **Área Sexta:** Servicios Complementarios.

Los grupos profesionales, dentro de las áreas funcionales, están determinados por aquellas categorías profesionales que presentan una base homogénea dentro de la organización de trabajo. Existen, en principio, cinco niveles de categorías profesionales para cada área funcional aunque eso no quiere decir que en cada área funcional existan trabajadores encuadrados en todos los niveles.

En la siguiente página se presenta la categoría profesional y el nivel que ocupa y en el área funcional se ubica:



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo V: Gestión de los Recursos Humanos

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

	Área Primera		Área Segunda		Área Tercera		Área Cuarta	Área Quinta	Área Sexta
	Recepción	Administración	Cocina	Economato	Restaurante	Bar y similares	Pisos y Limpieza	Mantenimiento y servicios auxiliares	Servicios Complementarios (Centro de Talasoterapia)
Nivel 1	- Jefe de Recepción	- Jefe de adminis. - Jefe comercial.	- Jefe de Cocina		- Jefe de Comedor		- Gobernante/ta	- Jefe de Mantenimiento	- Jefe de Centro Talasoterapia
Nivel 2	- Segundo jefe de Recepción	- Encargado de Tienda.	- Segundo jefe de Cocina - Jefe de Partida		- Segundo jefe de Comedor. - Jefe de Sector		- Subgobernante/ta	- Encargado de Mantenimiento.	- Técnicos del servicio (Fisioterapeuta, dietista y otros titulados en Ciencias de la Salud)
Nivel 3	-Recepcionista - Conserje - Telefonista con idiomas	-Administrativo. - R. Públicas -Dependiente	- Cocinero - Repostero	- Encargado del Economato	- Camarero	- Barman / Barwoman	- Encargado de lencería y lavadero. - Encargado de Pisos	- Oficial de Mantenimiento.	- Especialista del servicio. (Socorrista, quiromasajista, esteticista y hidroterapeuta...) - Especialista atención al cliente
Nivel 4	- Ayudante de Recepción / Conserjería	-Auxiliar Administrativo	- Ayudante de Cocina	- Ayudante del Economato	- Ayudante de Camarero	- Ayudante de Barman / Barwoman	- Camarero/era de pisos.	-Auxiliar de Mantenimiento	- Auxiliar de Servicio. - Auxiliar de atención al cliente
Nivel 5	- Telefonista sin idiomas - Auxiliar de recepción/ conserjería		-Auxiliar de Cocina				- Auxiliar de pisos y limpieza		

Tabla 15: Categorías profesionales en un Parador de Turismo. Fuente: Paradores de Turismo.



5.1.2.2 Salarios en función de las Categorías Profesionales:

El salario total de los trabajadores de un parador de turismo está compuesto por los siguientes conceptos:

1. Salario Base.
2. Primas directa e indirecta de la producción.
3. Pagas extraordinarias prorrateadas.
4. Suplementos y complementos por el puesto de trabajo.
 - a. Plus por categoría
 - b. Plus especial Parador del Hierro y servicios centrales.
 - c. Plus de nocturnidad.
 - d. Plus de Residencia.
 - e. Plus de turno partido.
 - f. Plus de manutención.
 - g. Complemento por incapacidad.
 - h. Complementos “ad personam”
5. Indemnizaciones y suplicios.
6. Horas extraordinarias.

El **salario base** está fijado en función de los puestos de trabajo y los niveles laborales al que pertenezcan. Para el año 2009 el salario base de un trabajador de Paradores según el nivel laboral que pertenezca es el siguiente:

Año 2009			
Nivel	Salario base mensual	Salario anual (14 pagas)	Paga extra marzo
1	1.052,40	14.733,60	960,89
2	965,29	13.514,06	945,87
3	854,00	11.956,00	930,83
4	824,23	11.539,22	915,83
5	793,89	11.114,46	900,81

Tabla 16: Salarios en función de la categoría profesional. Fuente: Paradores de Turismo.

Un trabajador de Paradores de Turismo tiene derecho a percibir **3 pagas extraordinarias**, que son: marzo, junio y diciembre. De las cuales, junio y diciembre corresponden a una mensualidad de salario base más complementos “ad personam”, además dichas



pagas se dan prorrateadas a lo largo del año. Por otro lado, la paga extraordinaria de marzo se paga en la nómina del citado mes de marzo y la cuantía corresponde a la indicada en la tabla anterior.

La **prima de productividad** se otorga en función si se ha logrado superar cierta cantidad de dinero en el margen bruto de explotación del parador (esto es beneficios antes de amortizaciones e impuestos). La cantidad es fijada por cada Parador. Y el pago se realiza en función del tiempo efectivo de servicios prestados. Para calcular el tiempo efectivo se emplea la siguiente ecuación:

$$\text{Tiempo Efectivo} = \text{Coeficiente} \cdot \text{Horas Trabajadas}$$

Los coeficientes vienen dados por el nivel laboral del trabajador conforme a la siguiente tabla:

<u>Nivel Salarial</u>	<u>Coeficiente</u>
Nivel I	1,8
Nivel II	1,6
Nivel III	1,4
Nivel IV	1,2
Nivel V	1

Tabla 17: Coeficientes empleados para obtener el Tiempo Efectivo de trabajo.
Fuente: Paradores de Turismo.

Los **pluses de montaña, Parador del Hierro y Servicios centrales**, se otorgan en función del lugar de trabajo. Los trabajadores del Parador de Muxía, debido a la ubicación del parador, prácticamente a nivel del mar y bien comunicado con las localidades de alrededor no tienen derecho al plus de montaña y por razones evidentes a ninguno de los otros dos, así que no los consideramos.

El **plus de nocturnidad** se paga aquellos trabajadores que trabajen en el turno de noche, que es aquél comprendido entre las diez de la noche y las seis de la mañana. El plus de nocturnidad



corresponde a un 25 % del salario base del trabajador en función de su nivel.

El **plus de Residencia** es un plus que se paga por Orden ministerial a los trabajadores de los Paradores de Ceuta y Melilla. Corresponde a un 25 % del salario base del trabajador en función de su nivel. Los trabajadores del Parador de Muxía no perciben ese plus.

El **Plus de turno partido** se entrega aquellos trabajadores con jornada partida (es decir, tengan un pausa en su turno de trabajo de más de 1 hora). El plus que se paga es de 2 € por jornada partida.

Los trabajadores de Paradores tienen derecho a la **manutención**, es decir, a que la empresa les dé una comida a lo largo de su turno de trabajo. Esta manutención tiene que ser sana, suficiente y bien condimentada. Si los trabajadores renuncian a la manutención tienen derecho a un complemento de 14,75 euros en este concepto.

En cuanto al **plus de desplazamiento**, los trabajadores que residan fuera del casco urbano de la localidad donde se encuentra ubicado el Parador, en este caso Muxía, tiene derecho a percibir un pago de 0,1083 euros, por kilómetro recorrido a partir de los dos kilómetros iniciales. Este plus nunca podrá superar el 25 % del salario base:

El **pago de las horas extraordinarias**, que debe ser justificado y certificado por el responsable del departamento, será conforme a la siguiente fórmula:

Coste horas extraordinarias = Salario base anual + Complemento «ad personam» anual + el 75% Jornada anual.

Los **complementos “ad personam”** son aquellos complementos que se pagan a los trabajadores en función de la antigüedad en la empresa y cuya cantidad se incrementa año a año en función de el incremento salarial anual pactado entre los sindicatos y la dirección de Paradores. También consideramos complementos de este tipo a aquellos complementos que se den a determinados



trabajadores por realizar tareas mayor nivel profesional del que ellos poseen o tienen reconocido.

Por último señalar que el **complemento por incapacidad** es aquel que establece la Seguridad Social, y varía según el grado de incapacidad de la siguiente manera:

Grado Incapacidad	Complemento (€)
Menos del 13 %	0
Del 13% - 22 %	15
Del 23% - 32 %	21
Más del 33 %	30

Tabla 18: Complemento por discapacidad. Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

5.1.3 Políticas de formación del personal de Paradores de Turismo:

Paradores de Turismo debido a que tiene una política de alto compromiso con sus trabajadores y a la gran competencia que existe en el sector turístico, pone especial interés en que sus trabajadores se formen y adquieran nuevos conocimientos. Fomentando la formación se consigue, además, fomentar las carreras organizacionales dentro de la empresa. Las principales políticas en materia de formación en Paradores son:

- **Formación continua:** A lo largo del año a sus trabajadores se les imparte varios cursos de diferentes materias relacionadas con el sector de la hostelería, como son cursos de protocolo, liderazgo, manipulación e higiene alimentaria, actuación ante emergencias ... En el año 2009 el coste de estos cursos ascendió a 142.000 €.
- **Formación Individual y de Acogida (FIA):** Son cursos orientados para personal que tiene niveles 1 y 2. Su finalidad no es otra que ayudar a desarrollar a estos trabajadores habilidades que un día le permitan desarrollar puestos directivos dentro de la empresa.
- **Paradores Escuela:** Es una academia para la formación de profesionales en el sector de la hostelería. La academia acepta a estudiantes que trabajan para la red de Paradores Nacionales, así como, trabajadores de otras empresas. El



parador escuela de León tiene una doble finalidad por un lado aumenta el prestigio de marca de Paradores y del turismo nacional y por otro lado permite identificar e intentar reclutar a los alumnos con mayor potencial. Actualmente se imparten tres cursos principales que son:

- **Curso universitario en gestión de cocina:** El curso se dirige a jóvenes que hayan cursado los estudios de FP en Cocina y deseen adquirir la experiencia y conocimientos profesionales avanzados que les permitan prepararse para llegar a la jefatura de cocina de hotel o restaurante.
- **Curso de Especialización de Gestión de Comidas y Bebidas:** Para jóvenes que hayan cursado estudios de FP en hostelería o que dispongan de experiencia de trabajo en el sector y deseen adquirir las técnicas y conocimientos avanzados que les permitan alcanzar puestos de responsabilidad.
- **Curso de Mantenedor de Edificios e instalaciones hoteleras:** El curso se dirige a jóvenes que hayan cursado estudios de FP en la rama de mantenimiento de instalaciones, electrónica y electricidad o que dispongan de experiencia de trabajo en el sector.

5.1.4 Políticas de reclutamiento en Paradores de Turismo:

Paradores de Turismo tiene dos políticas diferenciadas a la hora de realizar la selección y reclutamiento de personal para cubrir las vacantes dentro de la organización. Por un lado, como toda empresa, busca captar a los mejores profesionales del mercado y por otro lado, le interesa desarrollar aquellos empleados con potencial de desarrollo en el interior de la organización. Las dos vías para la captación del personal son:

- **Políticas para trabajadores sin experiencia laboral previa:** Las políticas en este aspecto están orientadas a identificar e incorporar a los jóvenes, aún en formación o recién titulados, con más talento para incorporarlos a la plantilla. Para ello emplea dos sistemas, el primero, el parador escuela de León, donde la empresa observa directamente el



rendimiento de los alumnos en los distintos cursos de formación y el segundo mediante un sistema de Prácticas en la Empresa, para alumnos procedentes de la universidad y de la formación profesional.

- **Política para trabajadores con experiencia laboral previa:** Tiene como fin reclutar personal cualificado y con experiencia laboral para los distintos puestos. Se realizan distintas pruebas de selección como pueden ser entrevistas, pruebas de habilidades y conocimientos, assement center, develoment center,... Para selección interna se emplea un **proceso de habilitación**, que no es más examen interno de habilidades y conocimientos para todos los trabajadores que quieran ascender dentro de la organización.

5.1.5 Políticas de motivación del personal en Paradores de Turismo:

La **motivación** es el impulso, que a partir de un estado de equilibrio genera una determinada necesidad, que lleva a las personas a realizar ciertas acciones y a persistir en ellas para conseguir determinados objetivos.

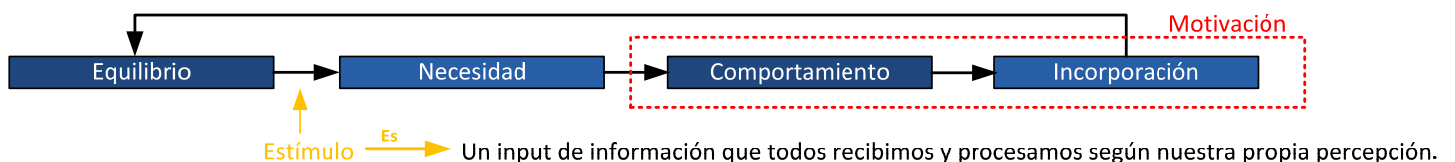


Gráfico 21: ¿Cómo es la motivación humana? Esquema. Elaboración Propia. Fuente: Apuntes de la asignatura Organización del Trabajo Ingeniería Industrial (Esp. Organización Industrial). Escuela Politécnica Superior de la Universidad Carlos III de Madrid.

La **motivación** es clave cuando se aplican políticas de alto compromiso, debido a que reduce las salidas voluntarias de la empresa. Para que los trabajadores estén motivados hay que tener en cuenta dos factores principalmente:

- **Factores Económicos:** Los trabajadores se deben sentir que son retribuidos justamente por su trabajo y además deben sentir que tienen salarios competitivos.
- **Factores Psicológicos:** El trabajador se debe sentir comprometido y satisfecho con la empresa. Si se consigue, el trabajador desarrollará un “arraigo al puesto”.



Las políticas de motivación que emplea Paradores con sus trabajadores son las siguientes:

- **Paradores de la Excelencia:** Es un reconocimiento público, mediante la entrega de un premio, a aquellos trabajadores que han destacado en su labor de manera ejemplar, a lo largo del año.
- **Comunicación Interna:** Paradores trata de fomentar la comunicación entre la dirección y los trabajadores de siguientes maneras.
 - **Mediante la revista digital “De par en par”** que es un correo con diversas noticias referentes a la red de Paradores. Es similar al Semanal 3 de la UC3M.
 - **Mediante un Portal Interno:** Una Intranet para los trabajadores con información relevante para el trabajador, así como con un formulario para enviar sugerencias.
- **Actividades para Empleados:** Paradores organiza actividades para empleados como pueden ser cenas de empresas, campamentos para los hijos, concursos...

5.2. Recursos humanos en el Parador de Turismo de Muxía:

En esta segunda parte nos centraremos en la estructura laboral del Parador de Muxía. El Parador de Muxía puede definir su estructura laboral conforme a sus necesidades y de manera totalmente independiente, pero esta se debe adaptar a las políticas laborales definidas anteriormente y que son comunes para toda la red de Paradores.

Las políticas laborales de la red de Paradores que influyen en la estructura laboral del Parador de Muxía son:

- **Prácticas de alto compromiso:** Paradores busca contratar personas que desarrollen su carrera profesional en la red de Paradores, por tanto, generalmente hace **contratos indefinidos** con la gente que contrata, **con un periodo de**



prueba previo, de mes y medio a tres meses de duración (Depende del grupo profesional al que pertenezca el trabajador y estos periodos han sido fijados en el IV Acuerdo Estatal de Hostelería). Solo realizará **contratos temporales para cubrir picos de demanda** (temporada alta) y para el **personal en prácticas** (becarios).

- **Técnicas de Motivación:** En el Parador de Muxía se emplean las mismas técnicas de motivación que en resto de la red, tales como, cenas de empresa, campamentos ...
- **Salario:** El cálculo del salario que se abona a los trabajadores se realiza en el modo establecido por el Convenio Colectivo.
- **Promoción:** Se prima la promoción interna (para toda la red) frente a contratar personal externo. Es decir, a la hora de ascender en el escalafón del Parador de Muxía, un empleado de un parador distinto tiene que tener las mismas posibilidades de ocupar el puesto que un trabajador que ya trabajase previamente allí.
- **Horarios:** Se establecen tres turnos laborales de 8 horas cada uno. Estos turnos son **mañana** (6-14h), **tarde** (14-22h) y **noche** (22-6h). También se pueden establecer turnos de jornada partida.
- **Otras políticas:** Se deben aplicar el resto políticas de recursos humanos establecidas por la red, como son, políticas de formación, bajas laborales, vacaciones,...

Después de indicar todo lo anterior y basándonos en la estructura formal típica de un Parador vista en el capítulo 1 (Imagen 6) y en la estructura formal de números establecimientos de similares características al Parador de Muxía, nos permite construir una hipotética estructura laboral, que permitiría al parador desarrollar su actividad de manera adecuada. Dicha estructura laboral la iremos desengranando en los siguientes apartados, en función áreas funcionales anteriormente vistas.

5.2.1 Recursos humanos en el Área Funcional Primera:

El **área funcional primera** comprende los departamentos de Recepción, Conserjería, Administración y Comercial. Para no tener una estructura laboral muy ancha, en el Parador de Muxía fusionamos los departamentos de Recepción y Conserjería (de



manera acorde a lo que se hace en todos los Paradores) y los departamentos de Administración y Comercial (las únicas tareas comerciales que se realizan en el Parador es la gestión de la tienda de recuerdos, y por tanto supondremos que está controlada por el Departamento de Administración).

La estructura formal del área funcional primera queda de la siguiente manera:

Área Primera

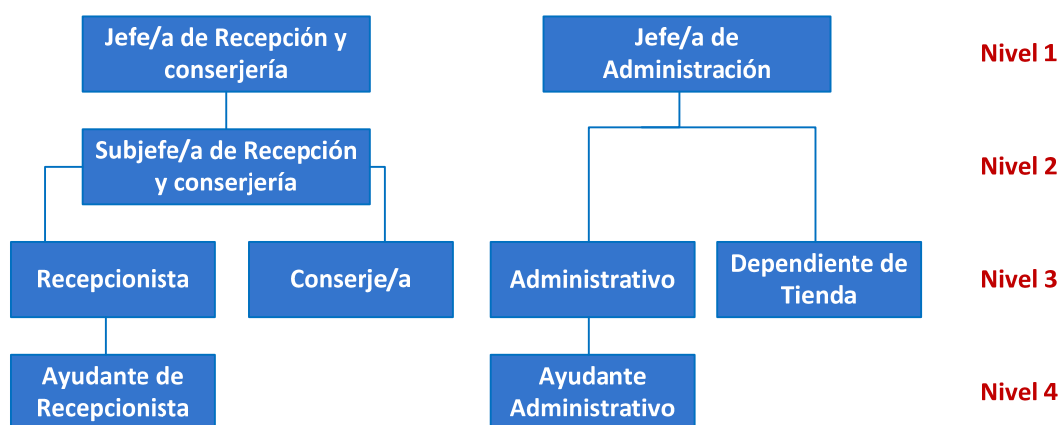


Imagen 38: Esquema de la estructura formal del área funcional primera del Parador Nacional de Muxía. Elaboración Propia

5.2.1.1 Jefe/a de Recepción y Conserjería:

Las **funciones** a desarrollar por el Jefe/a de Recepción y Conserjería del Parador de Muxía son: realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de Recepción y Conserjería: Organizar, coordinar y dirigir el trabajo del personal a su cargo. También debe instruir al personal a su cargo. Además debe coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Diplomado en Turismo, con experiencia de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Dominio del idioma inglés así como buenos conocimientos de dos de los tres siguientes idiomas: alemán, francés y portugués. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión,



capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo y comunicación con clientes.

Solo **un empleado** ejercerá de Jefe/a de Recepción y Conserjería. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 16-19 h

5.2.1.2 Subjefe/a de Recepción y Conserjería:

Las **funciones** a desarrollar por el Subjefe/a de Recepción y Conserjería del Parador de Muxía son realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de Recepción y Conserjería: Organizar, coordinar y dirigir el trabajo del personal a su cargo. Colaborar y sustituir, cuando fuera necesario, al Jefe/a de Recepción y Conserjería de las tareas propias del mismo.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Diplomado en Turismo, con experiencia de dos años en posición similar o cinco años como recepcionista, y una clara vocación por la actividad hotelera. Dominio del idioma inglés así como buenos conocimientos de uno de los tres siguientes idiomas: alemán, francés y portugués. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo y comunicación con clientes.

Solo **un empleado** ejercerá de Subjefe/a de Recepción y Conserjería. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 16-19 h.

5.2.1.3 Recepcionista:

Las **funciones** a desarrollar de Recepcionista del Parador de Muxía son: realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello. Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción. Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones. Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados. Realizar labores propias de facturación y cobro, así como de cambio de moneda extranjera. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.



La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Diplomado en Turismo, con experiencia de dos años en posición similar. Dominio del idioma inglés así como buenos conocimientos de uno de los tres siguientes idiomas: alemán, francés y portugués. Debe ser una persona con alta capacidad de trabajo y aprendizaje, buena presencia y buenas dotes de comunicación con los clientes.

En total habrá **4 recepcionistas** con contrato fijo (Tres de ellos trabajarán uno por turno y el cuarto cubrirá los descansos de los otros tres recepcionistas, en cualquier caso los turnos se rotan entre todos ellos los turnos semanalmente.) Se estudiará la posibilidad de contratar a un segundo recepcionista para las temporadas media y alta para los turnos de mañana y tarde.

5.2.1.4 Conserje:

Las **funciones** a desarrollar por el Conserje del Parador de Muxía son: realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la asistencia de información y de los trabajos administrativos correspondientes. Ejecutar las labores de atención al cliente en los servicios solicitados. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Diplomado en Formación Profesional Superior (de cualquier especialidad). Dominio del idioma inglés. Debe ser una persona con alta capacidad de trabajo y aprendizaje, buena presencia y buenas dotes de comunicación con los clientes.

Debido al reducido tamaño del Parador de Muxía, las funciones de los conserjes serán desempeñadas por el personal de recepción, así que no se contratará a nadie para suplir estas funciones.

5.2.1.5 Ayudante de Recepcionista:

Las **funciones** a desarrollar de Ayudante de Recepcionista del Parador de Muxía son: realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad las funciones de apoyo al Jefe/a de Recepción y Conserjería y a los recepcionistas en la operación de la recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello. Realizar otras funciones de apoyo.



La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** la condición de ser Diplomado en Turismo o estar en el último curso de dicha diplomatura (en cuyo caso se hará un contrato de prácticas). No se exige experiencia previa para el puesto, aunque se valorará muy positivamente. Dominio del idioma inglés. Debe ser una persona con alta capacidad de trabajo y aprendizaje, buena presencia y buenas dotes de comunicación con los clientes.

El puesto de ayudante de recepción únicamente **se ocupará durante los meses de máxima demanda** (temporada alta) con becarios, contratados temporalmente. Su horario puede ser de mañana (L-V: 9-14 h) o de tarde (L-V: 14-19h)

5.2.1.6 Jefe/a de Administración:

Las **funciones** a desarrollar por el Jefe/a de Administración son realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la dirección control y seguimiento de las actividades contables y administrativas. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Planificar y organizar los departamentos de contabilidad y gestión administrativa del Parador. Dirigir y supervisar los sistemas y trabajos administrativos. Supervisión, organización y control de la tienda del Parador. También debe instruir al personal a su cargo. Además debe coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Licenciado en Administración y Dirección de Empresas o equivalente, con experiencia de cinco años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Dominio del idioma inglés así como conocimientos de un segundo idioma extranjero. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo.

Solo **un empleado** ejercerá de Jefe/a de Administración. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 17-20 h

5.2.1.7 Administrativo:

Las **funciones** a desarrollar por un Administración son: realizar de manera cualificada, autónoma y responsable las tareas administrativas, archivo y contabilidad correspondiente a su



sección. Efectuar el registro, control y archivo de correspondencia y facturación. Realizar la gestión de la contabilidad de la empresa. Cobrar facturas y efectuar pagos a proveedores. Efectuar las operaciones de cambio de moneda extranjera.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** las siguientes condiciones: que sea Licenciado en Administración y Dirección de Empresas o equivalente, con experiencia de dos años en posición similar y con una clara vocación por la actividad hotelera. Nivel intermedio-alto del idioma inglés. Conocimiento de herramientas informáticas así como dominio en paquetes informáticos específicos de contabilidad. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados.

Dos empleados ejercerán de Administrativos. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 16-19 h

5.2.1.8 Vendedor/a de Tienda:

Las **funciones** a realizar por el Vendedor/a de Tienda son las siguientes: ofrecer adecuadamente los productos a la venta en la tienda con el fin de poder traspasar, al precio fijado, su propiedad a los compradores. Mantener la tienda en condiciones óptimas de operatividad. Ejecutar las labores de atención al cliente en la tienda. Realizar labores propias de facturación y cobro. Encargarse adecuadamente del cierre de caja.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe disponer** del Título formación profesional de grado superior en Marketing y Comercio con experiencia de dos años en posición similar y con una clara vocación por la actividad hotelera. Nivel alto del idioma inglés y conocimientos de un segundo idioma extranjero, preferiblemente francés o alemán. Conocimiento de herramientas informáticas específicas para el desarrollo de su labor. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de comunicación. Debe tener buena presencia.

Un empleado/a ejercerá de Vendedor/a de Tienda. La tienda del establecimiento de talasoterapia y del Parador de Turismo estará fusionada en una única tienda donde el cliente podrá adquirir tanto



productos de belleza como los productos típicos de las tiendas de Paradores. El horario de este empleado es de M-V: 10-14 y 17-21 y S y D: 10-14h. El lunes la tienda permanecerá cerrada.

5.2.1.9 Ayudante de Administración:

Las **funciones** a desarrollar por un Ayudante de Administración son: encargarse con alguna autonomía y responsabilidad de actividades administrativas. Realizar labores de mecanografía, informáticas y de archivo de documentos de su área. Ayudar en la tramitación y registro de la correspondencia. Colaborar en las anotaciones contables. Realizar tareas relacionadas con su perfil profesional.

La persona que quiera ocupar este puesto **debe cumplir** que sea Licenciado en Administración y Dirección de Empresas o estar en último curso de dicha licenciatura. No se requiere experiencia previa y con una clara vocación por la actividad hotelera. Nivel intermedio del idioma inglés. Conocimiento de herramientas informáticas así como dominio en paquetes informáticos específicos de contabilidad. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados.

El puesto de ayudante de administración únicamente **se ocupará durante los meses de máxima demanda** (temporada alta) con becarios, contratados temporalmente. Su horario sería de L-V: 9-14 h.

5.2.2 Recursos humanos en el Área Funcional Segunda:

El **área funcional segunda** comprende los departamentos de Cocina y Economato. Ambos departamentos se integran en uno (Departamento de Cocina) cuya estructura laboral es la siguiente:



Área Segunda

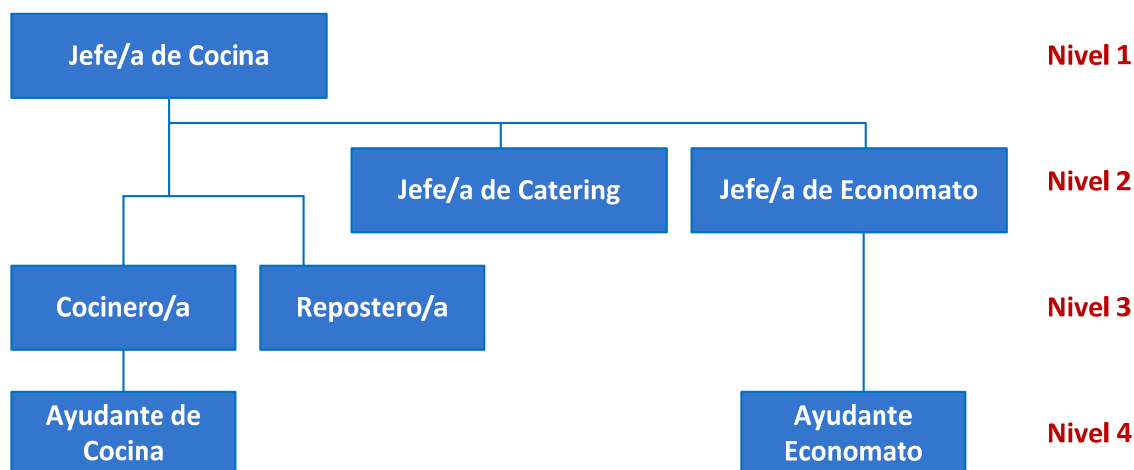


Imagen 39: Esquema de la estructura formal del área funcional segunda del Parador Nacional de Muxía. Elaboración Propia

5.2.2.1 Jefe/a de Cocina:

Las **funciones** a desarrollar por el Jefe/a de Cocina son las siguientes: Realizar de manera cualificada, las funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería. Organizar, dirigir y coordinar al personal a su cargo. Realizar inventarios y controles de materiales, mercancías,... de uso en el departamento de su responsabilidad. Diseñar platos y participar en su elaboración. Realizar propuestas de pedidos de mercancías y materias primas y gestionar su conservación, almacenamiento y rendimiento. Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de la maquinaria, materiales, utillaje,... del departamento, realizando los correspondientes inventarios y propuestas de reposición. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Los **requisitos** que deben cumplir son: poseer Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de 4 años en posición similar y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de cocina e higiene alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para gestionar y liderar equipos.

Un **empleado** ejercerá de Jefe/a de Cocina. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 17-20 h



5.2.2.2 Jefe/a de Catering:

Las **funciones** a desarrollar por el Jefe/a de Catering son las siguientes: Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del proceso de elaboración y distribución de comidas. Organizar, controlar y coordinar todo el proceso de preparación y distribución de la producción a su cargo. Cuidar que toda la producción cumpla con los estándares de calidad e higienes exigidas. Debe ayudar al jefe de cocina en sus funciones y asumirlas cuando este no esté disponible.

Los **requisitos** que deben cumplir son: poseer Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de 2 años en posición similar y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de cocina e higiene alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para gestionar y liderar equipos.

Un **empleado** ejercerá de Jefe/a de Catering. Su horario es de jornada partida de 9-14h y 17-20 h

5.2.2.3 Jefe/a de Economato:

Las **funciones** a desarrollar por el Jefe/a de Economato son: la realizar de manera cualificada la dirección control y supervisión del conjunto de tareas que se desarrollan en su subdepartamento. Establecer las necesidades de mercancías y material de acuerdo con las diferentes áreas del Parador. Elaborar peticiones de ofertas, evaluación y recomendación de las adjudicaciones. Controlar y planificar las existencias, en coordinación con otras secciones del Parador.

Los **requisitos** que deben cumplir son: poseer Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de 2 años en posición similar y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de higiene y manipulación alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para gestionar y liderar equipos.

Debido al pequeño tamaño del restaurante del Parador de Muxía, las funciones tradicionales de Jefe de Economato serán asumidas entre el Jefe/a de Cocina y el Jefe/a de Catering. Por lo tanto en el Parador **no se contratará** a nadie para ejercer estas funciones.



5.2.2.4 Cocinero/a:

La **función** a desarrollar por un cocinero/a es que en dependencia directa del jefe de cocina, a través del jefe de partida, el puesto tiene como misión principal realizar las elaboraciones de los platos de la oferta de acuerdo con las recetas, la calidad y los procedimientos establecidos por la empresa.

Como **requisitos** deberán poseer los siguientes: Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de 1 año en posición similar y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de cocina e higiene alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para trabajar en equipo.

El horario de tarde es diferente para la cocina que para el resto del establecimiento, puesto que el servicio se interrumpe hora y media a las 16 h, para limpieza y acondicionamiento de cocina para el siguiente turno. A las 17:30 h se reinicia el turno y se mantiene de manera ininterrumpida hasta las 23:30 h. (La cocina permanece cerrada en el turno de noche, solo se sirven platos fríos) El número de cocineros necesarios, de acuerdo a que es un restaurante de gran lujo, pequeño, de 100 comensales y se sirven menos de 150 raciones por comida, **contratamos a 6 cocineros** (3 cocineros en el turno de mañana, 2 para el turno de tarde por turno y 1 para cubrir los descansos semanales del resto)

A partir de las once menos cuarto de la noche la cocina no admite más pedidos y solo se sirven cenas ya elaboradas y cenas frías. La cocina por la noche es limpiada para realizar de manera adecuada el servicio al día siguiente. Las vacantes por descanso semanal de los trabajadores no se cubren y los días de descanso se asignan aquellos días de menor demanda restaurante.

5.2.2.5 Repostero/a:

La **función** a desarrollar por un repostero/a es que en dependencia directa del jefe de cocina, a través del jefe de partida, el puesto tiene como misión principal realizar la preparación y presentación de los postres, bollería y dulces de la oferta de acuerdo con las recetas, la calidad y los procedimientos establecidos por la empresa.



Como **requisitos** deberán poseer Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de 1 año en posición similar y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de cocina e higiene alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para trabajar en equipo.

Dispondremos de **tres reposteros**, uno para el turno de mañana y uno para el turno de tarde y el otro para cubrir los descansos semanales de los otros dos y el resto de horas para apoyar al repostero del turno de mañana, los turnos son rotativos semanalmente.

5.2.2.6 Ayudante de Cocina:

La **función** a desarrollar por un ayudante de cocina es participar con alguna autonomía y responsabilidad participar en la preparación y elaboración de algunos platos, siempre bajo supervisión de algún cocinero, y de manera acorde a las recetas. Realizar alguna tarea sencilla de limpieza de útiles de cocina con el fin de no interrumpir el servicio.

Como **requisitos** deberán poseer Formación Profesional en Hostelería o estar en último curso (en este caso se hará un contrato en prácticas), no se requiere experiencia previa y una clara vocación por la cocina y el servicio. Es importante tener buenos conocimientos de cocina e higiene alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para trabajar en equipo.

Contratamos a 9 ayudantes de cocina, asignándole un ayudante a cada cocinero y repostero.

5.2.2.7 Ayudante de Economato:

Las **funciones** a desarrollar por el ayudante del economato son: realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la compra y gestión de mercancías y materiales. Colaborar con el establecimiento de las necesidades de mercancías, de acuerdo a la demandas de las diferentes áreas del establecimiento. Vigilar la existencias de mercancías y material. Encargarse de almacenamiento, manipulación y ordenación de materiales y productos.



Como **requisitos** deberán poseer Formación Profesional en Hostelería o estar en último curso (en este caso se hará un contrato en prácticas), no se requiere experiencia previa. Es importante tener buenos conocimientos de higiene y manipulación alimentaria, capacidad de trabajo y buenas dotes para trabajar en equipo.

Un **empleado** ejercerá de Ayudante de Económico. Su horario es de jornada partida de 8-13h y 17-20 h

5.2.3 Recursos humanos en el Área Funcional Tercera:

El área funcional tercera comprende la gestión de los servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, es decir, se encargan de la gestión del comedor y del bar. Su estructura laboral es la siguiente:

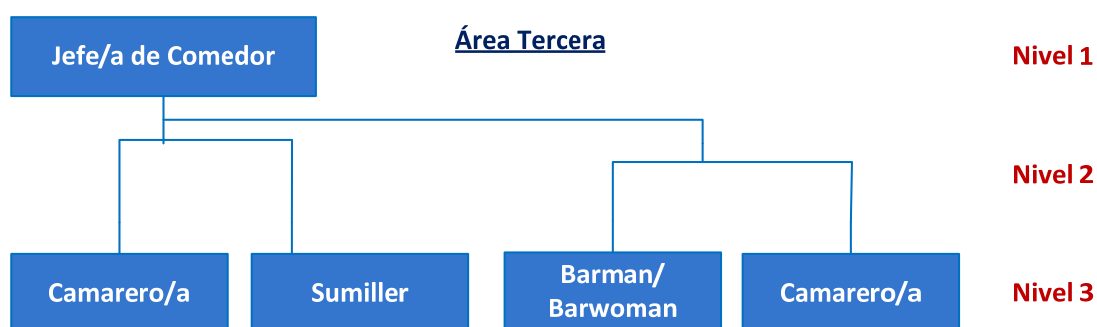


Imagen 40: Esquema de la estructura formal del área funcional tercera del Parador Nacional de Muxía. Elaboración Propia

5.2.3.1 Jefe/a de Comedor:

El jefe del Comedor, en dependencia directa de la Dirección del Parador, el puesto tiene como **misión principal** la gestión de los servicios de comedor, bar y cafetería del hotel. Específicamente, se responsabilizará de planificar y organizar el conjunto de actividades propias del Departamento de Comedor con el fin de optimizar la operatividad y productividad del área asegurando un servicio óptimo a los clientes, velando, asimismo, velará por el incremento de las ventas de los servicios de restauración.

Los **requisitos** que debe cumplir son: Deberá poseer Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Es



importante tener buenos conocimientos del idioma inglés. En cuanto a características personales, ha de ser una persona con una alta vocación de servicio, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo y comunicación con clientes.

Una persona ocupará la posición de Jefe/a de Comedor con el horario de jornada partida de 13-17 h y 19-23 h

5.2.3.2 Camarero/a:

Los camareros/as en dependencia directa del Jefe de Comedor, el puesto tienen como **misión principal** realizar con excelencia el servicio de sala, bar y cafetería, asegurar la máxima calidad higiénico alimentaria y mantener satisfecho y fiel al cliente.

Como **requisitos** deben cumplir, los candidatos deberán poseer Formación Profesional en Hostelería. Se pide una experiencia laboral mínima de 6 meses en el puesto. También se requiere tener un nivel medio de inglés. Es importante tener buenos conocimientos de higiene alimentaria, capacidad de trabajo y de aprendizaje y buenas dotes para trabajar en equipo

Los requisitos de camareros son los siguientes:

- 15 camareros para el comedor, donde se distribuyen 5 camareros para el horario 6-11h y 12-15h y 5 camareros para el horario 15-17h y 18:30-00:30h, los otros 5 camareros son para complementar el servicio en jornadas de descanso.

5.2.3.3 Sumiller:

Los sumilleres, en dependencia directa del jefe de comedor, tienen como **misión principal** la gestión de bodega, elaboración de la carta, venta y atención al cliente de los servicios de vinos. Igualmente realizará funciones de segundo jefe de comedor.

Para el puesto se le exige el título de Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Es importante tener buenos conocimientos del idioma inglés. Se exigen conocimientos avanzados sobre los distintos tipos de vinos. En cuanto a características personales, ha de ser una persona con una alta



vocación de servicio, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo y comunicación con clientes.

Una persona ejercerá de sumiller en el Parador con el horario de jornada partida de 13-16 h y 19-00 h

5.2.3.4 Barman/Barwoman:

Los Barman/Barwoman tienen como **función** principal la gestión y organización del bar-cafetería del Parador Nacional, la elaboración de cocteles y preparación de todo tipo de bebidas combinadas, así mismo, se encarga de la facturación y el cobro de los clientes del bar-cafetería.

Para el puesto se le **exige** el título de Formación Profesional en Hostelería, experiencia mínima de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Es importante tener buenos conocimientos del idioma inglés y conocimientos avanzados de elaboración de cócteles y bebidas combinadas. En cuanto a características personales, ha de ser una persona con una alta vocación de servicio, capacidad de trabajo y de aprendizaje, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo y comunicación con clientes.

Tres personas ejercerán de Barman/Barwoman, la primera tiene un horario de 8-16h y la segunda de 16-24 h. La tercera cubre las vacaciones semanales de los otros dos trabajadores. Los turnos se rotan semanalmente.

5.2.4 Recursos humanos en el Área Funcional Cuarta:

El área funcional cuarta es aquella que está formada por los servicios esenciales de conservación, limpieza del establecimiento y servicios de lavandería, conservación del mobiliario y decoración. La estructura laboral de esta área funcional es la siguiente:



Área Cuarta

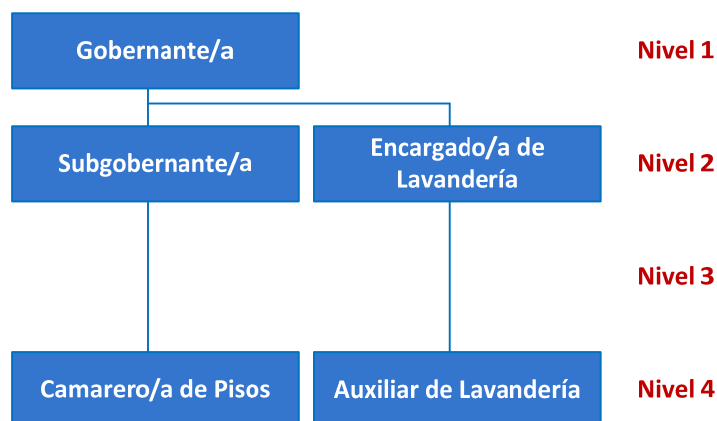


Imagen 41: Esquema de la estructura formal del área funcional cuarta del Parador Nacional de Muxía. Elaboración Propia

5.2.4.1 Gobernante/a:

El gobernante/a **se responsabilizará** de planificar y organizar el conjunto de actividades y recursos del departamento de Pisos para, por una parte, proporcionar al cliente un óptimo servicio de habitaciones, de áreas comunes y de lavandería, y por otra parte, optimizar la gestión interna de los procesos del área, asegurando, en todo momento, la calidad del servicio en beneficio y satisfacción del cliente.

Aquellas personas que quieran ocupar este puesto **deben cumplir** Formación profesional en hostelería, rama regiduría de pisos o similar, con experiencia de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Se valorarán los conocimientos de inglés. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y desarrollo, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo.

Un empleado ejercerá de Gobernante/a del Parador y trabajará en turno de mañana

5.2.4.2 Subgobernante/a:

El subgobernante/a **asistirá** al gobernante en las tareas de planificación y organización del conjunto de actividades y recursos



del departamento de Pisos para, por una parte, proporcionar al cliente un óptimo servicio de habitaciones, de áreas comunes y por otra parte, optimizar la gestión interna de los procesos del área, asegurando, en todo momento, la calidad del servicio en beneficio y satisfacción del cliente. Asimismo realizará las funciones de Gobernante, cuando este no se encuentre presente.

Aquellas personas que quieran ocupar este puesto **deben cumplir** Formación profesional en hostelería, rama regiduría de pisos o similar, con experiencia de dos años en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Se valorarán los conocimientos de inglés. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y desarrollo, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo.

Un empleado ejercerá de Subgobernante/a del Parador y trabajará en turno de tarde.

5.2.4.3 Camarero/a de Pisos:

El camarero/a de pisos tiene como función realizar de manera cualificada y eficiente la limpieza de las habitaciones y de las zonas comunes del Parador, asimismo, se encargarán de comunicar al gobernante cualquier incidencia en las instalaciones o hallazgo de objetos perdidos.

Para el puesto de Camarero/a de Pisos **se requiere** el Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente y una experiencia previa de dos años en puestos similares. Se valorará positivamente conocimientos de inglés y haber desarrollado funciones similares en establecimientos hoteleros. Se busca a una persona con una alta capacidad de trabajo y desarrollo y tenga motivación por los resultados.

Se sabe, tras realizar un estudio de tiempos, que las camareros/as de habitación tardan, en media, en limpiar y recoger una habitación doble y sin salón **27 minutos**. A este tiempo hay que sumarle 11 %, de acuerdo a las normas de la Organización Internacional de Trabajo, debido a descansos para recuperación de fatiga y necesidades personales. Además debemos añadir un tiempo extra para contabilizar los tiempos que el camarero/a está trabajando,



pero que no son productivos (por ejemplo: transporte del carro de limpieza de una habitación a otra), añadimos un 7 % extra al tiempo de limpieza de la habitación. En total consideramos, que el tiempo que se invierte en poner a punto una habitación es de aproximadamente **32 minutos** por lo que en 8 horas un camarero/a de habitaciones limpiará 15 habitaciones.

$$N^{\circ} \text{ Camareros} = \frac{80 \frac{\text{habitaciones}}{\text{Parador}}}{15 \frac{\text{habitaciones}}{\text{camarero} \cdot \text{jornada}}} = 5.33 \text{ camareros} \rightarrow 6 \text{ camareros}$$

Por otro lado, debemos contar también con los camareros que se encargan de la limpieza de las zonas comunes y de servicio del Parador, de acuerdo a los planos del edificio, estas zonas tiene una superficie de 3060 m². Para limpiar estas zonas contrataremos 5 camareros más, suponiendo que son capaces de limpiar 40 m² en 30 minutos, contabilizando tiempos de descanso y no productivos.

La división de turnos es la siguiente **7 camareros** trabajarán en el turno de mañana y **3 camareros** en el de tarde.

Además contrataremos **2 camareros** más para el turno de noche, para limpieza de la cocina, comedor y atender demandas de los clientes en ese turno

5.2.4.4 Encargado/a de Lavandería:

El Encargado/a de Lavandería **asistirá** al gobernante en las tareas de planificación y organización del conjunto de actividades la lavandería del Parador para, por una parte, proporcionar al cliente un óptimo servicio de lavandería y por otra parte cubrir de manera óptima las necesidades del propio Parador de servicios de lavandería. También se encarga de la gestión interna de los procesos del área de lavandería, asegurando, en todo momento, la calidad del servicio en beneficio y satisfacción del cliente.

Aquellas personas que quieran ocupar este puesto **deben cumplir** Formación profesional en hostelería, rama regiduría de pisos o similar, con experiencia de un año en posición similar y una clara vocación por la actividad hotelera. Ha de ser una persona con una alta capacidad de organización y gestión, capacidad de trabajo y



desarrollo, motivación por los resultados y buenas dotes de liderazgo.

Un empleado ejercerá de Encargado/a de Lavandería y trabajará en el turno de tarde.

5.2.4.5 Camarero/a de Lavandería:

El camarero/a de lavandería tiene **como función** realizar de manera cualificada y eficiente el lavado y planchado de las prendas de los clientes, asimismo, se ocupará del lavado y planchado de las distintas lencerías del Parador (sábanas, tresillos, cortinas, toallas...) y de los distintos uniformes del personal del Parador.

Para el puesto de Camarero/a de Lavandería **se requiere** el Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente y una experiencia previa de dos años en puestos similares. Se valorará positivamente haber desarrollado funciones similares en establecimientos hoteleros. Se busca a una persona con una alta capacidad de trabajo y desarrollo y tenga motivación por los resultados.

Tres empleados trabajarán como camareros de Lavandería y trabajarán en el turno de tarde.

5.2.5 Recursos humanos en el Área Funcional Quinta:

El área funcional quinta es aquella que se encarga de conservación mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos adicionales de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo y conservación de zonas e inmuebles. La estructura laboral de esta área funcional es:



Imagen 42: Esquema de la estructura formal del área funcional quinta del Parador Nacional de Muxía. Elaboración Propia



5.2.5.1 Jefe/a de Mantenimiento:

El Jefe/a de Mantenimiento tiene como **misión** asegurar el funcionamiento de las instalaciones del hotel para garantizar el mejor servicio al cliente, realizando los tratamientos preventivos y correctivos necesarios manteniendo en perfecto estado las instalaciones del establecimiento.

El Jefe/a de Mantenimiento tiene que cumplir como **requisitos**: poseer estudios de ingeniería técnica o similar, experiencia mínima de 2 años en posición similar y una clara vocación de servicio. Es importante tener capacidad de trabajo, dotes de organización y habilidades para el liderazgo de equipos de trabajo.

Un empleado ejercerá de Jefe/a de Mantenimiento. Su horario es de jornada partida de 8-13h y 15-18 h

5.2.5.2 Oficial de Mantenimiento:

Un Oficial de Mantenimiento tiene como **misión** realizar de manera cualificada y responsable trabajos específicos de mantenimiento, dentro de su campo de conocimientos, con el fin de garantizar el mejor servicio para el cliente. También deberá realizar trabajos preventivos con el fin de evitar futuras averías.

Un Oficial de Mantenimiento **deberá** poseer el Título de Formación Profesional de una de las siguientes ramas: Mecánica, Equipos e instalaciones electrotécnicas, Albañilería, Fontanería, Técnico de sistemas microinformáticos y redes, Instalaciones de climatización de frío y calor. Experiencia mínima de 2 años en posición similar y una clara vocación de servicio. Es importante tener una alta capacidad de trabajo,

Tres empleados ejercerán de Oficiales de Mantenimiento. Se buscará disponer de un equipo multidisciplinar. Su horario es de jornada partida de 8-13h y 15-18 h, aunque pueden ser llamados en cualquier horario en caso de urgencia, computándose en este caso el tiempo invertido como horas extras.

En caso que la avería sobrepase la capacidad del equipo de mantenimiento, a instancia del Jefe de Mantenimiento, y bajo la aprobación del Director/a del Parador se subcontratará a un equipo externo.



5.2.6 Recursos humanos en el Área Funcional Sexta:

El área funcional sexta es la encargada de los servicios de ocio, deporte, animación y relax. Paradores, en sus establecimientos con spa y servicio de talasoterapia, subcontrata la gestión de las instalaciones a una compañía especializada. Debido a ello, supondremos que la gestión del establecimiento de Talasoterapia es subcontratada en **proceso de Licitación** (Ver Capítulo IV).

Para adjudicar a una empresa dicho proceso de licitación exigiremos una serie de condiciones que en este caso serán las siguientes:

1. Deberán cumplir con toda la normativa, reglamentación o legislación vigentes (tanto estatal, autonómica y local) o que se dicten durante la duración del contrato. El contrato es de 1 año de duración pudiéndose prolongar hasta un máximo de 3 años si ambas partes lo consideran oportuno.
2. La facturación de los servicios y venta de productos de belleza siempre la realizará el Parador a través del punto de venta del establecimiento de Talasoterapia.
3. La empresa adjudicataria tiene derecho a percibir un porcentaje de la facturación de los servicios, después de descontar el IVA a dicha facturación. Este porcentaje se negocia antes de firmar el contrato y nunca puede superar el 60 % de la facturación de las instalaciones.
4. La empresa adjudicataria tiene derecho a percibir un porcentaje de beneficio neto de los productos. Este porcentaje se negocia antes de firmar el contrato y nunca puede superar el 50 % de la facturación de las instalaciones.
5. Debe mantener obligatoriamente un número de personas en el recinto, durante el horario de apertura del mismo. El centro de Talasoterapia abre de L-V 13-21 h, S: 10-17h ó 14-22h y D: 10-15h durante los 365 días al año. La cantidad de terapeutas a mantener son los siguientes:



	Días	Horas	Nº Terapeutas
Invierno	Lunes a Jueves	17-21h	1
	Viernes y Sábado	17-21h	2
	Domingos	10-15h	1
Verano	Lunes a Jueves	13-17h	1
		17-21h	1
	Viernes	13-17h	1
		17-21h	2
	Sábados	10-14h	1
		17-21h	2
	Domingos	10-15h	1

Tabla 19: Número de terapeutas en función de la estación del año, del día y las horas.

Fuente: Paradores de Turismo.

6. Prestar el servicio con personal cualificado para aplicar los diferentes tratamientos.
7. Limpieza del establecimiento de Talasoterapia corre a cargo de la empresa adjudicataria.
8. Uniformidad durante el tiempo que se preste servicio dentro de las instalaciones del Parador siguiendo las normas que la dirección estipule.
9. La adquisición, control y mantenimiento de todos los materiales, productos, utensilios que sean necesarios para la realización de los tratamientos.
10. Respetar y cuidar las instalaciones del centro de Talasoterapia del Parador en que se desarrollarán sus servicios así como responder de cualquier daño o perjuicio que por su personal o por terceros bajo la supervisión del mismo, puedan inferirse a las instalaciones, maquinaria o enseres de todo que formen parte del centro.
11. A contratar un seguro de responsabilidad civil, con designación de co-asegurado a favor de Paradores de Turismo, que cubra con unos capitales mínimos de 150.000 € por siniestro y 60.000 € por víctima, los daños o perjuicios de cualquier índole que la prestación de los servicios y venta de productos objeto del presente contrato puedan ocasionar a cualesquiera terceros.



5.2.7 El Director/a del Parador de Muxía:

El Director/a de Parador es encargado de dirigir, gestionar, organizar y controlar el funcionamiento del establecimiento, para que este de un servicio óptimo.

No existe un perfil exacto para el puesto de director, aunque de manera general se suelen cumplir las siguientes condiciones: Persona vinculada a la empresa durante más de 10 años, ocupando durante 2 años el puesto de Jefe de Servicio (por.ej.: Jefe de Administración) habiendo demostrado su capacidad para ocupar dicho puesto. Otro de los criterios, aunque no de manera oficial, y debido al carácter público de la sociedad, es la sintonía ideológica con la Dirección Nacional de Paradores ya que es un cargo que empieza a tener cierto carácter político.

El salario base del Director del Parador es de 2000 €/netos mensuales, 14 pagas (extraordinarias junio y diciembre prorrateadas), más complementos “ad hominem”, dietas y complementos de productividad.

5.3. Salarios Anuales de Personal Estimados:

De una forma resumida, y de manera acorde al Convenio Colectivo de Paradores, la siguiente tabla muestra los salarios fijos del personal del Parador. Gastos que pasarán a ser parte del estudio financiero de la organización, y sin duda elementos de gran importancia en la estructura de costes.

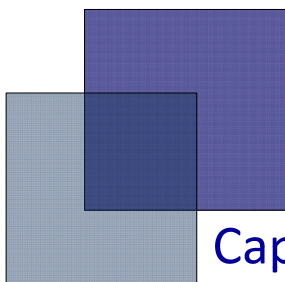
Se espera que más o menos, la cantidad de recursos humanos se mantengan constante en el tiempo, aunque como se ha dicho anteriormente en temporadas altas se contratará personal eventual, aunque en este estudio previo no lo consideraremos.



		Niveles				Gasto Personal Sección	
	Director	1	2	3	4		
Salario bruto medio ¹ :		44444,4	21797,9	20077,55	16955,26	16388,28	
Nº trabajadores							
Sección	1		2	1	8	0	199315,43
	2		1	1	9	10	358355,59
	3		1	0	19	0	343947,84
	4		1	2	0	16	324165,48
	5		1	0	3	0	72663,68
	Total:	1	6	4	39	26	
Gastos personal niveles		44444.4	130787,4	80310,2	661255,14	426095,28	
Gastos anuales en salarios del personal							1298448,02

¹ En este cuadro solo se considera el salario base de los trabajadores del Parador, sin complementos

Tabla 20: Gastos Anuales en Salarios del Personal Estimados. Elaboración Propia.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo VI: Estudio Financiero

El principal objetivo de este apartado es estudiar y analizar la rentabilidad del proyecto, con el fin, de evaluar si es interesante llevar a cabo la construcción del nuevo Parador.

Como hemos indicado ya anteriormente, el gobierno de España, a través de la agencia estatal Turespaña, decide la construcción de un nuevo Parador buscando conseguir dos grandes objetivos: Dinamizar turísticamente una determinada región del país y recuperar monumentos históricos de gran valor histórico-cultural.

Eso no quiere decir que no se busque obtener rentabilidad de dicho Parador, ya hemos visto que a lo largo de los años se han cerrado diversos Paradores por no ser rentables. A estos antecedentes históricos se añade la terrible crisis económica que atraviesa España en estos momentos, en la que entre otras cosas el gobierno se ha visto obligado a subir los impuestos o bajar el sueldo a los funcionarios públicos, y por lo cual los ciudadanos no entenderían que el Estado invirtiese en proyectos deficitarios.

A esto hay que añadirle, a parte de la crítica situación que atraviesa el país, la situación económica de la empresa, que actualmente tiene pérdidas y tiene una deuda importante con los bancos. Por lo tanto, a la empresa también le interesa que el proyecto sea rentable, y contribuya a generar ingresos que le permita pagar la deuda.

Y por todo ello, podemos afirmar que el Parador de Muxía tiene dos grandes objetivos desde el punto de vista financiero:

- Ser proyecto rentable desde el punto de vista económico.
- Dar buena imagen a la marca España con el fin de atraer a más turistas al año.



6.1. Estructura Financiera:

6.1.1. Inversión Inicial:

La inversión inicial del proyecto se divide entre Paradores y Turespaña.

Turespaña se encarga de financiar la construcción del establecimiento. Esta financiación, por tanto, corre a cargo de los Presupuestos Generales del Estado (y en última instancia del contribuyente). El coste financiero de la construcción del Parador de Muxía asciende a **25,7 millones de euros**.

Paradores en ningún momento adquiere la propiedad de estos edificios sino que se los alquila al estado. El alquiler (llamado **canon**) que Paradores paga anualmente por cada edificio es el siguiente:

$$\text{Canón} = (0.03 \cdot \text{Ventas Totales} + 100.000) \frac{\text{€}}{\text{Parador}}$$

Paradores por su parte **debe financiar el gasto en la decoración** del establecimiento y **los recursos humanos** del Parador para su correcto funcionamiento.

Una vez explicado cómo se reparten los gastos financieros de construcción y puesta en marcha de un nuevo Parador, podemos hacer un cálculo de los desembolsos iniciales, que debería hacer la empresa Paradores para la puesta en marcha del Parador de Muxía:

- Paradores ha hecho una previsión que el gasto en mobiliario, electrodomésticos, utensilios y maquinaria necesaria para el correcto funcionamiento del Parador de Muxía asciende a **4 millones de euros**.
- Obtención de los certificados de Calidad ISO-9000 y de la Q de calidad turística (certificando el cumplimiento de la normas UNE 18/2001) asciende a unos **7.080 € para la certificación de la Normas ISO-9000** y a **1.313,69 € para obtener la certificación de Q calidad turística**. La diferencia de coste está dada porque la primera certificación se acude a consultores privados mientras que la segunda certificación la concede el estado y está subvencionada.



- Al inicio de la actividad se debe realizar una inversión inicial en materias primas consumibles para la realización de la actividad. Estas materias primas consumibles son tales Amenities, alimentos para restaurante, bar,... Dicha cuantía asciende a 12.000 €
- Otros gastos menores (Consumibles de oficina, pequeños útiles...): 1.200 €

Por tanto, la cantidad inicial a desembolsar por Paradores de Turismo, para poner en marcha el Parador de Muxía asciende a un total de **4.009.594 €**, esta inversión corre a cargo de los fondos propios de la compañía.

Esta cantidad debemos descomponerla en capital propio y en ajeno (préstamos bancarios).

El capital propio del que dispondremos será de **4.5 millones de euros** procedentes de los **fondos de reserva**, obtenidos de remanentes de anteriores ejercicios, de la red de Paradores de Turismo. El capital propio resulta más que suficiente para sufragar el activo fijo de la inversión inicial.

Debido a la inversión que realiza la empresa, el **Parador podrá funcionar durante los primeros cinco meses**, puesto que el gasto se estima que ronde 415.000 euros funcionando a máxima capacidad de personal, sin entrar en números rojos (es decir, pagando a todo el personal contratado y comprando materias primas como si el Parador tuviese una demanda mayor al 60 % y los clientes no pagasen las facturas). E incluso si se redujesen gastos el Parador podría aguantar aún más tiempo simplemente con la inversión inicial de la empresa.

Con los fondos asignados por la empresa, **no se prevé que el Parador de Muxía necesite inicialmente un crédito bancario para desarrollar su actividad**. Pero si fuera necesario, debido a las circunstancias económicas, como **primera opción**, el Parador acudirá a los **organismos de créditos oficiales del Estado**, como el ICO, y como **segunda opción**, se acudirá a las **instituciones privadas** en busca de crédito. Debido a los compromisos que tiene actualmente la empresa con los bancos, **el Parador no podrá recurrir a los fondos de remanente de la misma**.



Para el IVA que hemos considerado seguirá siendo del 18 %, en 2014, año de apertura del Parador de Muxía, debido a la actitud manifiesta de los dos grandes partidos políticos, que se han negado a revisar de nuevo el IVA de los productos, a pesar, de las presiones que existen actualmente por parte del Fondo Monetario Internacional y la Unión Europea para que el IVA se suba al 21 %.

INVERSIÓN	INICIAL	% de amortización.	Cuota de amortización
ACTIVO FIJO	4.009.594		402.039
Gastos Establecimiento	0		0
Gastos de constitución	0	20%	0
Gastos de primer establecimiento	0	20%	0
Inmovilizado Inmaterial	8.394		1.679
Certificaciones de Calidad	8.394	20%	1.679
Derechos de traspaso	0	20%	0
Aplicaciones informáticas	0	33%	0
Leasing	0		
Inmovilizado Material	4.001.200		400.360
Terrenos	0		
Construcciones	0	3%	0
Maquinaria	0	12%	0
Instalaciones / Reforma del local	0	10%	0
Herramientas y útiles	1.200	30%	360
Mobiliario	4.000.000	10%	400.000
Elementos Informáticos	0	26%	0
Elementos de transporte	0	16%	0
Otro inmovilizado material		10%	0
Inmovilizado Financiero	0		
Fianzas	0		
ACTIVO CIRCULANTE	490.406		
Existencias	12.000		
Deudores	0		
Clientes	0		
Tesorería	478.406		
TOTAL ACTIVO	4.500.000		

Tabla 21: Estudio de Inversión Inicial. Elaboración Propia.

Por último indicar que las **amortizaciones** que usaremos en la cuenta de pérdidas y ganancias son las que se muestran en la tabla de arriba. Es decir, consideramos que **el mobiliario** se amortiza en **10 años**, las **herramientas** se amortizan un **30 %** cada año y las **certificaciones de calidad** se amortizan en **5 años**. También indicar, aunque no lo tendremos en cuenta en la cuenta de la pérdida y



ganancias del Parador, consideramos que **el edificio se amortiza en 50 años.**

6.1.2. Balance Inicial:

Para acabar con el estudio de la estructura económica inicial, antes de que se inicie la actividad, es imprescindible un balance inicial.

Los **balances** son documentos obligatorios para el empresario, de gran importancia para conocer la situación en que se encuentra la empresa. En este apartado se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituye la entidad y comienzan sus operaciones.

El **activo** está compuesto por el conjunto de bienes y derechos de los que es titular el Parador, así como otras partidas con la característica común de que se utilizan en la generación de ingresos. Dentro del activo distinguiremos entre inmovilizado y circulante. Denominaremos ***inmovilizado*** a aquellos bienes y derechos de los que es titular la empresa, adquiridos con la intención de que permanezcan en la empresa durante más de un año. Por el contrario denominaremos ***circulante*** a aquellos bienes y derechos adquiridos con la intención de permanecer bajo la posesión de la empresa durante menos de un año.

El **pasivo** por su parte, está formado por el conjunto de recursos financieros obtenidos por la empresa para el desarrollo de sus funciones y por las estimaciones de gastos futuros. Los resultados financieros del pasivo son clasificados en función de su exigibilidad, diferenciando entre aquellos recursos que son propiedad de los titulares del capital (denominados ***fondos propios***) y por tanto no son exigibles (salvo reembolso de participaciones o distribución de las reservas), y aquellos otros recursos que son propiedad de terceras personas ajenas a la empresa (denominados ***fondos ajenos***), por tanto, son exigibles, y deben devolverse en determinado momento. A su vez, dentro de los recursos ajenos o exigibles, diferenciaremos entre corto y largo plazo, en función de si el plazo en que deberá efectuarse el reembolso es inferior o superior a un año. a continuación se muestra el balance inicial para nuestro proyecto.

En este apartado se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituyen e inician las operaciones:



ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO FIJO (INMOVILIZADO)	4.009.594	FONDOS PROPIOS	4.500.000
GASTOS DE COSTITUCION	0	Capital Social	4.500.000
GASTOS PRIMER ESTABLECIMIENTO	0	Subvenciones	0
INMOVILIZADO INMATERIAL	8.394		
Certificados de Calidad.	8.394		
Derechos de traspaso	0		
INMOVILIZADO MATERIAL	4.001.200		
Terrenos	0		
Edificios y construcciones	0		
Maquinaria	0	EXIGIBLE A LARGO PLAZO	0
Instalaciones y/o reforma del local	0	Préstamo bancario a L/P	0
Uillaje y herramientas	1.200	Proveedores de inmovilizado a L/P	0
Mobiliario y enseres	4.000.000	Acreedores de Leasings a L/P	0
Equipos informáticos	0	Otros acreedores a L/P	0
INMOVILIZADO FINANCIERO	0		
ACTIVO CIRCULANTE	490.406	EXIGIBLE A CORTO PLAZO (PASIVO CIRCULANTE)	0
EXISTENCIAS	12.000	Proveedores	0
Productos, materias primas, embalajes	12.000	Efectos a Pagar	0
DEUDORES (REALIZABLE)	0	Préstamo bancario a C/P	0
Cientes	0	Acreedores de Leasings a C/P	0
Efectos a cobrar	0	Seguridad Social acreedora	0
H. P. Deudora por IVA	0	Hacienda Pública acreedora por ret. IRPF	0
Otros Deudores	0	Hacienda Pública acreedora por IVA	0
TESORERIA (DISPONIBLE)	478.406	Hacienda Pública acreedora por Imp. s/Sociedades	0
Bancos	478.406	Cuentas con socios y administradores	0
Caja	0	Otros acreedores	0
TOTAL ACTIVO	4.500.000	TOTAL PASIVO	4.500.000

Tabla 22: Balance Inicial. Elaboración Propia.



6.2. Estimación de Costes del Parador:

Un establecimiento hotelero incurre en diversos costes derivados de su actividad. Dichos costes son de diversa naturaleza que va desde costes de personal a costes por diversos consumos. En este apartado haremos una estimación de los diversos costes exceptuando los costes de personal que ya han sido estimados en capítulo anterior de este proyecto fin de carrera. Para la estimación de estos costes emplearemos los resultados de anteriores ejercicios de la empresa Paradores.

Por supuestos estos **resultados son orientativos**, basados en los resultados de los 93 Paradores de Turismo ya existentes, y pueden sufrir desviaciones respecto a los costes reales del establecimiento.

Para obtener el resultado orientativo de estos costes supondremos que los 93 establecimientos tienen unos costes equivalentes en cada partida (suposición que no coincide con la realidad) y que tienen 63 habitaciones en cada establecimiento (este resultado es en media). También debemos tener en cuenta que la ocupación media de los Paradores a lo largo del año es de 63 %.

6.2.1 Estimación de Costes de Bebidas en el Bar y Minibares de las habitaciones:

Paradores tiene anualmente para toda la red unos costes por compra de bebidas para el bar y el minibar que ascienden a 4.595.519 euros. Por lo que la suposición que hemos hecho, por cada parador tiene unos costes medios de:

$$\frac{4595519}{93} = 49414,18 \text{ € en bebidas} / \text{Parador} \cdot \text{año}$$

Este resultado es correcto para un Parador con 63 habitaciones por lo que un Parador con un tamaño mayor sus gastos de bebidas serán mayores. Para obtener este gasto, aplicamos una proporción en relación directa con el número de habitaciones que tiene el establecimiento:

$$\begin{aligned} 49414,18 \text{ € en bebidas} / \text{Parador} \cdot \text{año} &\cdot \frac{80 \text{ habitaciones}}{63 \text{ habitaciones}} \\ &= 62748,16 \text{ € en bebidas} / \text{Parador de Muxía} \cdot \text{año} \end{aligned}$$



A partir de este resultado obtenemos los costes mensuales en bebidas, que serán los costes medios, en función de la ocupación media de la red de Paradores. Para aplicar un cierto realismo, es de suponer que dichos costes aumentarán o disminuirán conforme sea la ocupación del establecimiento, así que cuando estemos calculando dichos costes de manera mensual multiplicaremos por un factor correctivo que tiene relación directa con la ocupación del establecimiento:

$$\frac{62748,16 \text{ € bebidas} / PdM \cdot \text{año}}{12 \text{ meses}} = 5229 \text{ € bebidas} / PdM \cdot \text{mes}$$

Cuando estudiemos los distintos escenarios de demanda, en la siguiente sección del capítulo, supondremos que los costes de adquirir bebidas se incrementan un 3 % de un año tras otro debido a la inflación.

6.2.2 Estimación de Costes de Energía

La electricidad es un recurso fundamental para el correcto funcionamiento del establecimiento. Para obtener el coste energético hay que tener en cuenta que en España, **la tarifa eléctrica se compone de dos partes**. La primera componente de la tarifa es el **coste debido a la potencia que el usuario tiene contratada** y es la potencia que el usuario tiene disponible para consumir en cada momento. El usuario no puede consumir más potencia de la contratada (debido a que si lo hace directamente se corta el suministro). La segunda componente de la tarifa es el coste por el **consumo real de energía** que realiza el usuario.

Para el cálculo de la primera componente de la tarifa eléctrica, según la **Declaración de Impacto Ambiental realizada por la Consellería de Innovación de la Xunta de Galicia** estima que la dotación de energía para el correcto funcionamiento del establecimiento es de **1.500 kW** que serán suministrados desde la subestación eléctrica de Cee.

Para el cálculo de la segunda componente, el consumo real de potencia que tendrá el Parador emplearemos una serie de tablas elaboradas por la Comunidad de Madrid para la estimación del consumo energético.



CONSUMO DE ELECTRICIDAD	ZONA CLIMAT.	CATEGORÍA DEL HOTEL		
		5 *	4 *	3 *
RESTAURACIÓN (kWh/Cubierto)	FRIA	1,05	1,00	0,85
	MEDIA	1,05	1,00	0,85
	CALIDA	1,05	1,00	0,85
LAVANDERÍA (kWh/kg ropa)	FRIA	0,09	0,09	0,09
	MEDIA	0,09	0,09	0,09
	CALIDA	0,09	0,09	0,09
HABITACIONES (kWh/Habitac./Día)	FRIA	6,00	5,50	4,60
	MEDIA	9,70	8,50	7,10
	CALIDA	14,00	12,80	9,70
TOTAL HOTEL (kWh/m ² /Año)	FRIA	24,00	19,00	14,30
	MEDIA	37,90	30,20	22,90
	CÁLIDA	49,00	43,00	29,20

Imagen 43: Ratios de Consumo eléctrico de un hotel según categoría y zona climática en la que se halla. Fuente: Comunidad de Madrid.

El Parador tendrá unos consumos fijos y unos consumos variables de energía, que dependerá de la demanda que tendrá el establecimiento. En este apartado vamos a estimar los costes fijos del establecimiento que se **compondrá del coste de la potencia contratada más el coste energético del Parador.**

El primer coste fijo será el coste de calcular el precio de suministrar una potencia de 1500 kW en una red de baja tensión. Este coste en el año 2011 asciende a **8,7827 €/kW año.**

El segundo coste fijo deriva del coste energético únicamente por mantener abierto el Parador. Para hallarlo debemos saber que el Parador de Turismo, tendrá una superficie aproximada a 12.000 m², tendrá una categoría de 4 estrellas y ubicada en Muxía cuya temperatura media anual es 13,9 °C por lo que consideramos que el establecimiento se encuentra en una **zona climática media** (puesto que en estas tablas se considera zona climática media a Madrid cuya temperatura media anual es de 12 °C y sufre variaciones de temperatura más severas debido a que Muxía se encuentra en zona costera, que atenúa estas variaciones de temperatura.)

Por tanto, el consumo energético promedio del hotel a lo largo de un año será:



$$\text{Consumo energético anual} = 30,20 \frac{\text{KWh} \cdot \text{año}}{\text{m}^2} \cdot 12.000 \text{ m}^2 = 362,4 \text{ MWh} \cdot \text{año}$$

De aquí podemos obtener el consumo promedio mensual de energía de todo el hotel:

$$\text{Consumo energético mensual} = \frac{362,4 \text{ MWh} \cdot \text{año}}{12} = 30,2 \text{ MWh} \cdot \text{mes}$$

En la cuenta de pérdidas y ganancias del Parador, le añadiremos a este coste, los **costes eléctricos de restauración, lavandería y habitaciones**, que **serán consumos variables** en función de la demanda mensual.

Colectivo de aplicación	Tp [€/kW año]			Te [€/kWh]		
	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3
Pc > 15 kW	13,171455	7,902873	5,268582	0,057035	0,038228	0,014198

Imagen 44: Tarifas eléctricas para baja tensión en el año 2011 según la potencia contratada (Cuadro de la Izquierda) y Tarifas eléctricas según el consumo eléctrico (Cuadro Derecha).

Fuente: Iberdrola

Si hacemos un cálculo rápido, vemos que únicamente con el consumo eléctrico fijo, el Parador consume 41,9 kWh. Si hallamos la media de la tarifas según el consumo obtenemos que el coste del kWh ronda **0,0365 €/kWh**.

Teniendo en cuenta que el establecimiento se abrirá en el año 2014, es de esperar el coste de las dos tarifas suba. Según los expertos para compensar el déficit tarifario que existe actualmente, la tarifa eléctrica en España debe incrementarse:

- Un 4 % durante los años 2012 y 2013 el incremento.
- Un 3 % a partir de 2014.

Suponiendo que ambas tarifas, se incrementen en la proporción anteriormente citada para los años correspondientes, obtenemos que el coste del kW contratado por año y el coste kWh es el siguiente:



Coste de la electricidad		
Año	Coste Potencia Contratada (€/kW·año)	Coste Consumo (€/kWh)
2011	8,78270	0,03650
2012	9,13401	0,03796
2013	9,49937	0,03948
2014	9,78435	0,04066
2015	10,07788	0,04188
2016	10,38022	0,04314

Tabla 23: Coste del kWh y kW contratado por año previstos para los próximos años.

Con estos datos podemos obtener el **coste anual fijo** que tendrá el Parador únicamente por estar en servicio:

Año	Coste Potencia Contratada (€/año)	Coste Potencia Consumida (€/año)	Coste Anual fijo (€/año)
2014	14.676,52 €	14.736,18 €	29.412,71 €
2015	15.116,82 €	15.178,27 €	30.295,09 €
2016	15.570,32 €	15.633,61 €	31.203,94 €

Tabla 24: Coste eléctrico anual fijo para los tres primeros años de funcionamiento del Parador.

Para finalizar este apartado vamos a indicar una serie de **hipótesis** que vamos a **emplear para calcular el coste variable en electricidad** en la cuenta de pérdidas y ganancias del Parador.

- **Consumo Energético en Restauración:**

Supondremos que cada **persona alojada en el hotel**, utiliza en **media en dos ocasiones restaurante y por tanto consume 2 cubiertos** en el restaurante. En cambio por **cada visita** que se realiza al restaurante por **alguien no alojado en el Parador** se consume únicamente un cubierto.

- **Consumo Energético en Lavandería:**

Según un estudio de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria⁴², en un hotel de 4 ó 5 estrellas **se genera de media de 3 a 5 kg de ropa y lencería diarios por plaza disponible**. En nuestro caso vamos a suponer que se lavan **3 kg de ropa por plaza disponible y no ocupada y 5 kg de ropa por plaza disponible y ocupada**.

⁴² Enlace de ULPGGC al Estudio de Control de gestión y presupuestos industria Hotelera, capítulo de Control de Gastos Generales: http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11313/22_gastos_generale.pdf



- **Consumo Energético en Habitaciones:**

Supondremos que únicamente **se consume electricidad cuando la habitación está ocupada por los clientes**. Si la habitación está libre no se consume energía.

6.2.3 Estimación de Costes de Aguas en el Parador:

Al igual que la electricidad, el agua es otro recurso fundamental para el correcto funcionamiento del establecimiento. El agua será empleada tanto por los clientes, como por los trabajadores. Al igual que en el caso de la electricidad disponemos de una serie de tablas, también elaboradas por la Comunidad de Madrid, que nos permitirá conocer el consumo de agua en el establecimiento:

CONSUMO DE AGUA	ZONA CLIMAT.	CATEGORÍA DEL HOTEL		
		5 *	4 *	3 *
RESTAURACIÓN (Litros/Cubierto)	FRÍA	35	30	22
	MEDIA	35	30	22
	CÁLIDA	35	30	22
LAVANDERÍA (Litros/kg ropa)	FRÍA	20	20	20
	MEDIA	20	20	20
	CÁLIDA	20	20	20
HABITACIONES (Litros/Cliente/Día)	FRÍA	230	150	95
	MEDIA	255	180	110
	CÁLIDA	320	250	155
TOTAL HOTEL (Litros/Habitac/Día)	FRÍA	580	420	280
	MEDIA	670	580	340
	CÁLIDA	800	610	425

Imagen 45: Ratios de Consumo agua de un hotel según categoría y zona climática en la que se halla. Fuente: Comunidad de Madrid.

Al igual que en el caso de la electricidad, vamos a tratar de averiguar el coste fijo en agua averiguando a cuánto asciende el consumo de agua en el establecimiento, únicamente por estar abierto y desarrollar su actividad normal.

En el hotel, a lo largo de un día se consumirán:

$$\text{Cantidad Agua Consumida} = 580 \frac{l}{\text{Hab} \cdot \text{día}} \cdot 80 \text{ Hab} = 46.400 \frac{\text{litros}}{\text{día}}$$



Y por tanto el consumo de agua en un mes (consideramos 30 días) asciende en total a:

$$\text{Cantidad Agua Consumida mes} = 46,4 \text{ m}^3 \cdot 30 \frac{\text{días}}{\text{mes}} = 1392 \text{ m}^3$$

El coste del agua en Galicia, que es el más barato de toda España, asciende actualmente a 1,09 €/m³, frente a 1,41 €/m³ de media en España. Debido a que el Parador no se va a poner en funcionamiento actualmente, sino en 2014 debemos estimar el coste del agua para ese momento. Supondremos que se establece una subida del precio en torno al 3 % anual debido al incremento de la inflación exceptuando para el año 2011, en el que el gobierno de la Xunta ha congelado las tarifas del agua. Según esto la tarifa del agua prevista para 2014, 2015 y 2016 es la siguiente:

Coste del m ³ previsto	
Año	Precio (€/m ³)
2011	1,09
2012	1,09
2013	1,12
2014	1,16
2015	1,19
2016	1,23

Tabla 25: Coste del m³ de agua previsto para los próximos años.

Así que el coste del agua fijo previsto, tanto mensualmente como anualmente para el Parador de Muxía es el siguiente:

Año	Precio (€/m ³)	Coste Mensual (€)	Coste Anual (€)
2014	1,12	1562,80	18753,58
2015	1,16	1609,68	19316,19
2016	1,19	1657,97	19895,67

Tabla 26: Coste del agua fijos previsto para los primeros años de funcionamiento del Parador.

A estos costes, al igual que en el caso de la tarifa eléctrica, habrá que añadirle los costes variables relacionados con la demanda del establecimiento, de manera similar a como se ha hallado este coste fijo.



6.2.4 Estimación de Costes de Combustible en el Parador:

El último recurso energético que vamos a estudiar, es el consumo de combustible en el establecimiento. El combustible se emplea, principalmente, para obtener agua caliente y para calentar el agua que recorre los radiadores del establecimiento.

El Parador de Muxía empleará principalmente sistemas ecológicos para la obtención de calor. Por un lado, en el Parador existirá un **sistema de climatización de energía geotérmica⁴³** y una **instalación de colectores solares**. Gracias a estas dos instalaciones, el Parador de Muxía, producirá el 100 % de demanda de Agua Caliente Sanitaria del establecimiento y el 75 % de la demanda de Agua Caliente para radiadores.

El consumo de combustible, necesario para el Parador, lo obtendremos a través de tablas, al igual que en el caso de la electricidad y del agua:

CONSUMO DE COMBUSTIBLE	ZONA CLIMAT.	CATEGORÍA DEL HOTEL		
		5 *	4 *	3 *
TOTAL HOTEL (kWh/m ² /Año)	FRIA	200	190	170
	MEDIA	140	128	110
	CÁLIDA	100	86	65

Imagen 46: Ratios de Consumo combustible de un hotel según categoría y zona climática en la que se halla. Fuente: Comunidad de Madrid.

Sabiendo que el establecimiento tiene unos 12.000 m² y que el reparto de consumo de combustible en los hoteles es de la siguiente manera: el 42% se consume en calefacción, 28 % se consume en ACS y el resto en lavandería. Como decíamos anteriormente, gracias a las instalaciones del Parador, nos ahorramos el ACS y parte de la calefacción. Por lo que la cantidad de kWh de combustible por año empleada será:

$$C. Comb. = 128 \frac{kWh \cdot año}{m^2} \cdot 12.000 m^2 \cdot (0,42 \cdot 0,25 + 0,31) = 637,44 MWh \cdot año$$

⁴³ Para más información sobre las instalaciones de energía geotérmica se recomienda consultar el Proyecto Fin de Carrera: "Plan de viabilidad de una empresa ejecutora de estudios, proyectos y obras de eficiencia energética (Geotermia)" Autor: Germán Linares.



Esto supone un consumo de combustible mensual de:

$$\text{Consumo Combustible} = \frac{637,44 \text{ MWh} \cdot \text{año}}{12} = 53,12 \text{ MWh} \cdot \text{mes}$$

El combustible empleado será Gas Natural, cuyo precio actual en España para cada mes, es de una cota fija de 71,53 € más una cota variable de 0,01075 €/kWh de Gas Natural, para consumidores de más 100 MWh de Gas Natural anual.

El precio del Gas Natural, supondremos que se mantiene aproximadamente constante al actual, debido que la subida del precio de combustible es compensada por la próxima apertura del **Gaseoducto de Medgaz**, que hará más fácil el transporte de Gas Natural a España y por lo tanto reducirá costes actualmente reflejados. A partir de 2014 supondremos una subida anual del 3 % debido a la inflación.

Por tanto el coste en combustible para el Parador de Muxía previsto para los 3 primeros años de vida es el siguiente:

Año	Precio Fijo (€)	Precio Variable (€/kWh)	Coste Mensual (€)	Coste Anual (€)
2014	71,53	0,01075	642,57	7710,84
2015	73,68	0,01107	661,72	7940,64
2016	75,89	0,01140	681,46	8177,52

Tabla 27: Costes del Gas Natural fijos y variables previstos para los tres primeros años de funcionamiento del Parador.

6.2.5 Estimación de Costes de Comidas y Bebidas en el Restaurante:

De acuerdo a los datos de Paradores, la red en 2008 tiene unos gastos en suministro de comidas para toda la red que asciende a 31.978.318,65 € y se sirvieron en total 2.487.651 comidas. Por lo que coste medio para Paradores por comida servida asciende a:

$$\frac{31.978.318,65 \text{ €}}{2.487.651 \text{ comidas}} = 12,85 \frac{\text{€}}{\text{comida}}$$

Por otro lado, el ingreso medio que obtenía Paradores por comida ascendía en 2008 a 42,11 € por comida. Supondremos que el coste de los alimentos así como de los ingresos medios que obtiene



Paradores por cubierto ha variado con manera acorde a la inflación, y por tanto actualmente tenemos que:

Año	Inflación (%)	Coste medio (€/comida)	Ingreso medio (€/comida)
2008		12,85	42,11
2009	-0,0864	12,84	42,07
2010	1,765	13,07	42,82
2011	3,515	13,52	44,32

Tabla 28: Variación de los costes e ingresos medios en comidas en función de la inflación

Para los próximos años supondremos que la inflación se incrementará en torno al 3 %, así que los costes medios y los ingresos medios para 2014, 2015 y 2016 serán:

Año	Inflación (%)	Coste medio (€/comida)	Ingreso medio (€/comida)
2014	3	14,78	48,43
2015	3	15,22	49,88
2016	3	15,68	51,38

Tabla 29: Previsión del coste e ingreso medio por comida para los tres primeros años de funcionamiento del Parador

6.2.6 Estimación de Costes de Amenities:

Internacionalmente como amenities se entiende todas aquellas comodidades que ofrece una habitación al cliente, pero en España, se emplea para referirse a los objetos de obsequio, como jabones, peines que se colocan en las habitaciones para uso y disfrute de los clientes.

La lista de Amenities que se dan en Paradores son las siguientes, con sus correspondientes precios al lado.



ARTÍCULOS AMENITIES PARADORES DE TURISMO	PRECIO UNITARIO (€)
ACONDICIONADOR	0,179
BODY MILK	0,1962
CAJA DE PAÑUELOS DE CELULOSA	0,23
CALZADOR	0,0964
CHAMPU	0,176
COLONIA	0,0179
ESPONJA LIMPIAZAPATOS	0,0802
FUNDA DE VASOS + VASO	0,0661
GEL	0,176
GORRO DUCHA	0,0752
JABON 30 GRS.	0,0498
PEGATINA/PRECINTO PARA ROLLO DE PAPEL HIGIENICO	0,0147
PEINE	0,0685
SET DENTAL	0,1667
TOALLITAS REFRESCANTES	0,0299
CAJA SET DE AFEITADO	0,179
TOALLITAS DESMAQUILLADORAS	0,1514

Tabla 30: Lista de Precios de los Amenities de las habitaciones de Paradores Fuente: Paradores de Turismo y Máxima-Venta on-line de amenities.

El coste actual por reponer los amenities de una habitación asciende a un total de 1,96 €, y al igual que hemos hecho en el apartado anterior supondremos que su coste se incrementa al mismo nivel que la inflación al 3 % por lo que el coste de reponer cada día los amenities de una habitación ocupada asciende a:

Coste rep. Amenities	Año
2,13	2014
2,20	2015
2,26	2016

Tabla 31: Estimación del coste de reponer los Amenities los primeros tres años de funcionamiento del Parador.

6.2.7 Impuestos Municipales del Ayuntamiento de Muxía:

El principal impuesto de carácter local que se paga al ayuntamiento de Muxía es el **Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)**. El impuesto de Bienes Inmuebles es un impuesto que se paga por el derecho a la



titularidad de determinada superficie de terreno urbano y a recibir los servicios públicos correspondientes (Gestión de Residuos, alcantarillado, alumbrado público, red eléctrica...) que son gestionados por el ayuntamiento y tienen la obligación de prestarlos por estar ubicado el edificio en dicho término municipal. Dicho impuesto se paga únicamente una vez al año.

En Muxía, actualmente, se paga de IBI para edificios de características especiales (el Parador se ubica en esta categoría) 1,3 €/m² por lo que el Parador, pagará de impuestos de IBI es 14.400 euros.

Aunque debemos esperar que el Ayuntamiento de Muxía incremente en los próximos años dicha tasa debido a que cada 5 años la varía, y ya lleva 3 años con la actual tasa. Además en las dos últimas ocasiones a duplicado la tasa de IBI respecto a la anterior, así que, debido a los antecedentes, que en el año 2013, volverá a duplicar dicha tasa, así el Parador, pagará de impuestos municipales **28.800 euros**.

Estos impuestos, en la cuenta de Pérdidas y Ganancias, los prorratearemos a lo largo de todo el año de manera equitativa, aunque, como hemos dicho anteriormente, realmente solo se realiza dicho pago en una única ocasión.

El Ayuntamiento de Muxía tiene otros impuestos municipales, como es el impuesto sobre vehículos tracción mecánica, pero el coste de dichos impuestos lo incluimos en el apartado siguiente de otros gastos.

6.2.8 Gastos de Mantenimiento:

En media, el gasto de mantenimiento y reparaciones por Parador asciende a 116.587 euros. Muchos de los establecimientos de Paradores se encuentran ubicados en edificios históricos, que tienen elevados costes de este tipo.

Debido a las características del Parador de Muxía, que se trata de un edificio moderno y de nueva construcción supondremos que este tipo de gastos es, en 2014, un 50 % inferior a la media de gastos de este tipo por Parador. Por tanto, los gastos de mantenimiento en el Parador de Muxía ascienden para 2014, a 58.293 euros. Para los



subsiguientes años supondremos un incremento en el gasto de mantenimiento del 3 % para simular el incremento del precio de los materiales y la mano de obra especializada.

6.2.9 Gastos de Personal:

En el capítulo anterior ya hemos visto el gasto en salarios del personal del Parador. Este gasto es directamente el dinero que recibían los trabajadores del Parador por su trabajo, sin tener en cuenta los complementos. Pero a la hora de computar el gasto de personal, debemos tener en cuenta dos factores que no se reflejan en dicho coste.

En primer lugar debemos tener en cuenta que los **salarios tienen una parte variable** en función del rendimiento y la consecución de objetivos, tanto individuales como de empresa. Para reflejar este hecho supondremos que la parte variable incrementa, en media, un 18 % el salario y que solamente el 75 % del personal del Parador logra cumplir sus objetivos.

En segundo lugar debemos tener en cuenta que los trabajadores no solo reciben como retribución monetaria el sueldo, sino que además reciben una serie de **prestaciones sociales**, cantidad de dinero que se recibe en especie, que tiene un coste económico. A la hora de hacer el análisis supondremos que supondrá un incremento de coste de salarios de un 25 %.

6.2.10 Otros gastos:

Paradores tiene diversos gastos diversos de carácter menor a los anteriormente relatados y a los gastos de personal. Históricamente, según los datos de la red Paradores, la cuantía de esos gastos asciende en torno a 1,5-2% de los gastos totales de explotación. Supondremos que dichos gastos son del 2 %, debido a ser la condición más restrictiva.

6.3. Análisis de sensibilidad de la rentabilidad Parador en función de la demanda:

6.3.1. Introducción a los análisis de sensibilidad:

Un análisis de sensibilidad es una herramienta financiera destinada a conocer el comportamiento de determinada inversión ante



diversos escenarios con el fin de conocer el grado de riesgo y la fortaleza de dicha inversión, en este caso el Parador de Turismo de Muxía.

Consideramos tres escenarios relacionados con la demanda de servicios en el Parador. Estos escenarios son:

- **Escenario Probable:** A partir de los datos del capítulo 2 se interpola la demanda que se espera que tenga el Parador.
- **Escenario Pesimista:** La demanda es menor que lo esperado. Por ejemplo, un acontecimiento no controlable y que podría desembocar en este escenario, sería una marea negra en la Costa da Morte provocada por un accidente en un petrolero.
- **Escenario Optimista:** La demanda es mayor que lo esperado. Por ejemplo, un acontecimiento no controlable y que podría desembocar en este escenario, sería las revueltas en los países árabes, que han atraído este año más turistas a España de lo esperado.

Para simplificar el análisis de estos escenarios definiremos a un cliente estándar, indicaremos los servicios que solicitará durante su estancia y el tiempo de permanencia en el establecimiento. Para obtener este perfil de cliente estándar, emplearemos los datos de los distintos tipos de turistas existentes definidos en el capítulo 2 de este proyecto fin de carrera y distribuiremos sus gastos en función a los datos de demanda de los distintos servicios que tiene Paradores de Turismo. En los tres escenarios a estudio sólo variaremos el número de turistas estándar que llegan al Parador de Muxía.

Por último indicar que en estos escenarios solo estudiaremos el comportamiento financiero de la inversión durante los tres primeros años de vida del Parador (2014, 2015 y 2016) y mantendremos las siguientes hipótesis:

- Los costes se calcularán de la manera definida en la sección anterior de este capítulo.
- No se realizarán nuevas inversiones en el Parador, como podría ser, por ejemplo un cambio del mobiliario de Parador de Muxía.

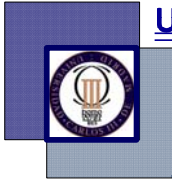


- Los sueldos de los trabajadores los incrementaremos en función de la inflación, un 3 % cada año, se considerarán las pagas por rendimiento del establecimiento tal como se ha establecido en el apartado 6.2.9. No habrá subidas salariales extraordinarias.
- Los precios del Parador se incrementan al mismo nivel que la inflación.
- El 50 % de los ingresos del establecimiento de Talasoterapia por tratamientos y productos van a para la empresa con la licitación explicada en el capítulo anterior y el resto para el parador. Los gastos por entrar en el establecimiento solo se pagan al Parador de Turismo.
- Supondremos que las ventas de la tienda del Parador **corresponden totalmente a la venta de productos de belleza** del establecimiento de Talasoterapia. Esto es debido a que suponemos que en su gran mayoría se compran productos de belleza frente a recuerdos, que pueden ser adquiridos en comercios locales de Muxía.
- La construcción del Parador supone en 2014 un **incremento de la demanda adicional del 20 %** sobre el número de turistas que visitaron la Costa da Morte en 2013.
- De las estadísticas oficiales sabemos que: Del total de los **turistas extranjeros** que visitan España, **el 61 % se alojan en hoteles**, mientras que del total de los **turistas españoles** que viajan a Galicia, únicamente, **el 22% se alojan en establecimientos hoteleros**. De todos los turistas que se alojan en establecimientos hoteleros, **35,40 % lo hace en hoteles de 4 y 5 estrellas**.

Si variáramos alguna de las hipótesis anteriores mencionadas se indicará a que apartados afecta y se justificará debidamente de porque se cambia.

6.3.2. El cliente estándar alojado:

En el capítulo II describíamos como era el cliente prototipo de Paradores, señalando todas las características que poseía. Para conseguir una simulación conveniente vamos a intentar que el cliente estándar cumpla esas características. Las características a tener en cuenta son:



- **Cliente de renta media-alta:** Para simular que los clientes que asisten a un Parador son personas adineradas vamos a suponer que gastan un 15% más que los clientes medios, cuyos gastos se situaban en 438 € para clientes españoles y 839 € para clientes extranjeros.
- **Cientes Nacionalidad Española:** Un 72 % de los clientes de la red de Paradores de Turismo son españoles.
- **Búsqueda de la calidad:** Los clientes de la red de Paradores de Turismo valora sobre todo la calidad del servicio que se le ofrece, por encima incluso que el precio.

Vamos a emplear las dos primeras características para definir la estancia media del cliente estándar y el gasto que va darle al Parador de Turismo, mientras que la valoración que dan a la calidad del producto nos va a servir para estimar cuantos clientes acuden al Parador.

Para obtener el gasto medio y la estancia media establecemos un prorrateo, en función de la nacionalidad del cliente:

Estancia Media (días)	
	2,33
	3,88

$$\text{Estancia Media} = 0,72 \cdot 2,33 + 0,28 \cdot 3,88 = 2,764 \text{ días}$$

Gasto Medio (€/Pers.)	
	438
	839

$$\text{Gasto Medio} = 1,15 \cdot (0,72 \cdot 438 + 0,28 \cdot 839) = 632,8 \text{ €/Pers}$$

De los 632,8 € de gasto por persona supondremos que está en torno al 45 % se destinan a pagar estancia y servicios en el Parador, por lo que estamos suponiendo que en el Parador se gasta 282,6 €. Por otro lado los gastos de los clientes de Paradores en servicios de la red se distribuyen de la siguiente manera:

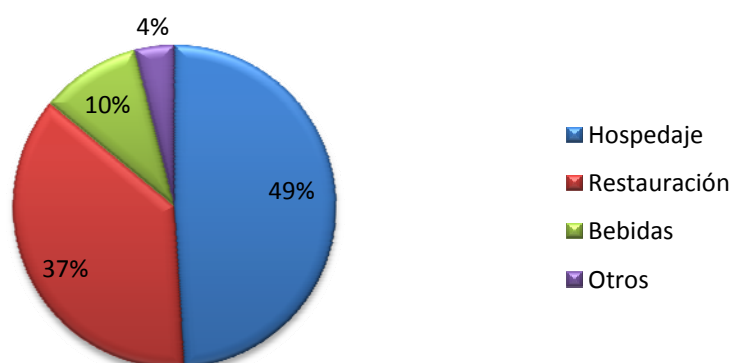


Gráfico 22: Reparto de los principales ingresos de Paradores.

Fuente: Paradores de Turismo.

Conforme a estos datos podemos definir los servicios a los que va acudir el cliente estándar alojado y el desembolso de dinero que va a efectuar en cada uno de ellos:

Los clientes estándar alojado, va a ser una pareja o matrimonio, que va a pagar por dos noches de alojamiento en habitación doble un total de 286 euros (por persona se pagan 143 euros), van acudir uno de los dos días al centro talasoterapia se van a gastar 54 euros en entrar (puesto que suponemos que son amigos de Paradores y están alojados en el establecimiento) y el resto 102,4 euros se lo van a gastar en el restaurante. Además supondremos que los clientes se van a gastar de media 10,2 € en bebidas en la cafetería y en el minibar.

También supondremos que parte de los clientes estándar alojados, un 45 %, se gastarán parte de su dinero disponible en tratamientos y productos del establecimiento de talasoterapia. Supondremos que se gastan 40 euros en tratamientos y 25 euros en productos del establecimiento.

6.3.3 Otros clientes del Parador:

Supondremos que los ingresos del restaurante por clientes no alojados en el Parador ascienden a la misma cantidad que los ingresos por clientes alojados. La razón por la que suponemos esta hipótesis es por los datos históricos de la red Paradores de Turismo. En cuanto a los ingresos del establecimiento de Talasoterapia, suponemos que a él asisten la misma cantidad de clientes alojados y no alojados, con la diferencia que ellos pagan



por la entrada 35 euros. La proporción de clientes no alojados que realiza gastos en el centro de talasoterapia asciende al 70 % y con una media de gasto de 40 euros en tratamientos y 25 euros en productos del establecimiento. La razón de esta hipótesis es la misma que en el caso anterior.

6.3.4. Estudio de Sensibilidad: Análisis de Escenarios.

6.3.4.1. Estudio de Sensibilidad: Datos base para la previsión de la demanda.

Los datos iniciales que vamos a emplear para calcular el número de turistas que visitan el Parador de Muxía en los años 2014, 2015 y 2016 están basados en los datos oficiales del **Instituto Gallego de Estadística (IGE)** de números de turistas, nacionales e internacionales, que visitaron la Costa da Morte, en los años 2009 y 2010. Como datos base, para los turistas españoles emplearemos los datos del 2010 y para los turistas extranjeros emplearemos los datos 2009 y los trasladaremos al 2010, con el fin de corregir la fuerte influencia que tuvo en el turismo extranjero que el año 2010 fuese año Santo Xacobeo. Estos datos, que ya consideramos en el Capítulo II de este Proyecto Fin de Carrera y son los siguientes:

	Españoles	Extranjeros	Total
Enero	3.055	300	3.355
Febrero	3.040	190	3.230
Marzo	3.886	333	4.219
Abril	5.451	784	6.235
Mayo	6.274	1.667	7.941
Junio	6.335	2.471	8.806
Julio	10.874	2.254	13.128
Agosto	15.553	2.230	17.783
Septiembre	7.783	1.799	9.582
Octubre	6.030	915	6.945
Noviembre	3.233	329	3.562
Diciembre	2.838	225	3.063

Tabla 32: Número de turistas españoles y extranjeros que visitaron la Costa da Morte.

Fuente: Instituto Gallego de Estadística (IGE)

Durante el año 2011, el turismo en España se ha comportado mucho mejor de lo esperado, y se ha producido un incremento de turistas, del 3 % en caso de los turistas nacionales y un 8 % en el



caso de los turistas extranjeros, influido este dato especialmente por los problemas en los países del mundo árabe. Suponiendo que el turismo se ha comportado de manera uniforme en toda España, podemos entonces extrapolar el número de turistas, tanto nacionales como extranjeros, que han visitado la Costa da Morte en el año 2011.

	<u>Datos previstos para el Año 2011</u>		
	Españoles	Extranjeros	Total
Enero	3.147	324	3.471
Febrero	3.131	205	3.336
Marzo	4.003	360	4.362
Abril	5.615	847	6.461
Mayo	6.462	1.800	8.263
Junio	6.525	2.669	9.194
Julio	11.200	2.434	13.635
Agosto	16.020	2.408	18.428
Septiembre	8.016	1.943	9.959
Octubre	6.211	988	7.199
Noviembre	3.330	355	3.685
Diciembre	2.923	243	3.166

Tabla 33: Número de turistas españoles y extranjeros que se prevé que visiten la Costa da Morte en el año 2011.

6.3.4.2 Escenario Probable: Demanda base según lo previsto.

En este escenario, los datos que vamos a emplear sobre la previsión de la demanda son las previsiones realizadas por el **Consejo Mundial de Turismo** sobre el crecimiento del turismo interior y exterior dentro de España. De acuerdo a este organismo se espera el siguiente crecimiento del número de turistas:

	<u>Crecimiento Previsto.</u>	
	Españoles	Extranjeros
2012	3,4%	8%
2013	4,50%	
2014	4,50%	
2015	4,50%	
2016	4,80%	

Tabla 34: Crecimiento previsto de turistas para los próximos años. A partir de 2013 se dan datos conjuntos para turistas nacionales e internacionales. Fuente: Consejo Mundial de Turismo



Si suponemos que el número de turistas que visiten la Costa da Morte es similar al de resto de España, el número de turistas previsto que visiten la zona, sin tener en cuenta aún el factor de crecimiento extra que supone la ubicación del Parador, es el siguiente:

	2012		2013		2014	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	3.254	350	3.400	366	3.553	382
Febrero	3.238	222	3.383	232	3.536	242
Marzo	4.139	388	4.325	406	4.520	424
Abril	5.805	914	6.067	956	6.340	999
Mayo	6.682	1.944	6.983	2.032	7.297	2.123
Junio	6.747	2.882	7.051	3.012	7.368	3.147
Julio	11.581	2.629	12.102	2.747	12.647	2.871
Agosto	16.564	2.601	17.310	2.718	18.089	2.840
Septiembre	8.289	2.098	8.662	2.193	9.052	2.291
Octubre	6.422	1.067	6.711	1.115	7.013	1.165
Noviembre	3.443	384	3.598	401	3.760	419
Diciembre	3.023	262	3.159	274	3.301	287
	2015		2016			
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros		
Enero	3.713	399	3.891	418		
Febrero	3.695	253	3.872	265		
Marzo	4.723	443	4.950	465		
Abril	6.625	1.044	6.943	1.094		
Mayo	7.625	2.219	7.991	2.325		
Junio	7.699	3.289	8.069	3.447		
Julio	13.216	3.000	13.850	3.144		
Agosto	18.903	2.968	19.810	3.111		
Septiembre	9.459	2.395	9.913	2.510		
Octubre	7.329	1.218	7.680	1.276		
Noviembre	3.929	438	4.118	459		
Diciembre	3.449	299	3.615	314		

Tabla 35: Número de turistas previstos que visiten la Costa da Morte. Obtenido a partir de las previsiones de crecimiento de Consejo Mundial de Turismo.

Como decíamos anteriormente, no todos los turistas que visiten el lugar se van a alojar en el Parador, y este además va a tener un impacto muy positivo sobre el turismo de la región. Señalábamos anteriormente que del total de los **turistas extranjeros** que visitan España, **el 61 % se alojan en hoteles**, mientras que del total de los



turistas españoles que viajan a Galicia, únicamente, **el 22% se alojan en establecimientos hoteleros**. De todos los turistas que se alojan en establecimientos hoteleros, **35,40 % lo hace en hoteles de 4 y 5 estrellas**. Como no existe en la región ningún otro establecimiento que reúna estas características supondremos que todos los turistas que viajan a hoteles de 4 y 5 estrellas lo harán al Parador.

Además está comprobado que el Parador tiene un impacto positivo sobre el turismo que visita la zona de un 20 % sobre el turismo previsto si no existiese el Parador.

Aplicando estos datos, el número de clientes previstos que tenga el Parador, para los primeros años son:

	2014		2015		2016	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	332	99	347	103	364	108
Febrero	330	63	345	66	362	69
Marzo	422	110	441	115	463	120
Abril	592	259	619	270	649	283
Mayo	682	550	713	575	747	603
Junio	689	816	720	852	754	893
Julio	1.182	744	1.235	777	1.294	815
Agosto	1.690	736	1.767	769	1.851	806
Septiembre	846	594	884	621	926	650
Octubre	655	302	685	316	718	331
Noviembre	351	109	367	113	385	119
Diciembre	308	74	322	78	338	81

Tabla 36: Número de turistas se espera que visiten el Parador en el escenario previsto.

En este escenario, podemos esperar unos beneficios brutos medios cada año por ventas en torno a **4,843 millones de euros** con una **ocupación media** del Parador de aproximadamente el **45 %**. En la siguiente tabla se muestra como se estudian las ventas del Parador para el año 2014.



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo VI: Estudio Financiero.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

		Plan Financiero: Ventas y Costes de las ventas.													
		Año 2014 - Escenario Normal													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Ocupación Media
Número de Clientes Alojados		431	393	532	851	1232	1504	1926	2400	1440	957	460	383	12509	
% de Ocupación		17,96%	16,38%	22,17%	35,46%	51,33%	62,67%	80,25%	100,00%	60,00%	39,88%	19,17%	15,96%		43,43%
Alojamiento															% de los ingresos
Beneficio Persona Alojada	143,00 €	61.633,00 €	56.199,00 €	76.076,00 €	121.693,00 €	176.176,00 €	215.072,00 €	275.418,00 €	343.200,00 €	205.920,00 €	136.851,00 €	65.780,00 €	54.769,00 €	1.788.787,00 €	38,96%
Restaurante															% de los ingresos
Ingresos por persona alojada/menu	102,40 €	44.134,40 €	40.243,20 €	54.476,80 €	87.142,40 €	126.156,80 €	154.009,60 €	197.222,40 €	245.760,00 €	147.456,00 €	97.996,80 €	47.104,00 €	39.219,20 €	1.280.921,60 €	
Personas no alojadas que acuden restaurante		911	831	1125	1799	2605	3180	4072	5075	3045	2023	973	810	26449	
Ingresos por persona no alojada/menu	48,43 €	44.134,40 €	40.243,20 €	54.476,80 €	87.142,40 €	126.156,80 €	154.009,60 €	197.222,40 €	245.760,00 €	147.456,00 €	97.996,80 €	47.104,00 €	39.219,20 €	1.280.921,60 €	
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- Alojados	57,89%	25.549,68 €	23.297,04 €	31.536,96 €	50.447,28 €	73.032,96 €	89.157,12 €	114.173,28 €	142.272,00 €	85.363,20 €	56.730,96 €	27.268,80 €	22.704,24 €	741.533,52 €	
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- No Alojados	30,52%	13.469,06 €	12.281,53 €	16.625,38 €	26.594,36 €	38.500,88 €	47.001,07 €	60.188,87 €	75.001,71 €	45.001,03 €	29.906,93 €	14.375,33 €	11.969,02 €	390.915,16 €	
Beneficio Ventas Restaurante		49.250,06 €	44.907,83 €	60.791,26 €	97.243,16 €	140.779,76 €	171.861,01 €	220.082,65 €	274.246,29 €	164.547,77 €	109.355,71 €	52.563,87 €	43.765,14 €	1.429.394,52 €	31,14%
Bebidas															% de los ingresos
Beneficio medio Cafetería y Minibar cliente alojado	10,20 €	4.396,20 €	4.008,60 €	5.426,40 €	8.680,20 €	12.566,40 €	15.340,80 €	19.645,20 €	24.480,00 €	14.688,00 €	9.761,40 €	4.692,00 €	3.906,60 €	127.591,80 €	
Coste de ventas de Bebidas Cafetería y Minibar	3,46 €	1.491,26 €	1.359,78 €	1.840,72 €	2.944,46 €	4.262,72 €	5.203,84 €	6.663,96 €	8.304,00 €	4.982,40 €	3.311,22 €	1.591,60 €	1.325,18 €	43.281,14 €	
Beneficio Ventas Cafetería Y Minibar		2.904,94 €	2.648,82 €	3.585,68 €	5.735,74 €	8.303,68 €	10.136,96 €	12.981,24 €	16.176,00 €	9.705,60 €	6.450,18 €	3.100,40 €	2.581,42 €	84.310,66 €	1,80%
Centro de Talasoterapia															
Ingresos Centro de Talasoterapia Entrada Clientes Alojados	27,00 €	11.637,00 €	10.611,00 €	14.364,00 €	22.977,00 €	33.264,00 €	40.608,00 €	52.002,00 €	64.800,00 €	38.880,00 €	25.839,00 €	12.420,00 €	10.341,00 €	337.743,00 €	
Ingresos C. T. Tratamientos y Productos Clientes Alojados	65,00 €	12.606,75 €	11.495,25 €	15.561,00 €	24.891,75 €	36.036,00 €	43.992,00 €	56.335,50 €	70.200,00 €	42.120,00 €	27.992,25 €	13.455,00 €	11.202,75 €	365.888,25 €	
Ingresos C.T. Entrada Clientes no Alojados	37,00 €	15.947,00 €	14.541,00 €	19.684,00 €	31.487,00 €	45.584,00 €	55.648,00 €	71.262,00 €	88.800,00 €	53.280,00 €	35.409,00 €	17.020,00 €	14.171,00 €	462.833,00 €	
Ingresos C. T. Tratamientos y Prod.Clientes no Alojados	65,00 €	21.011,25 €	19.158,75 €	25.935,00 €	41.486,25 €	60.060,00 €	73.320,00 €	93.892,50 €	117.000,00 €	70.200,00 €	46.653,75 €	22.425,00 €	18.671,25 €	609.813,75 €	
% de ingresos para la empresa Licitadora	50,00%														
Costes Tratamientos y Productos Clientes totales		16.809,00 €	15.327,00 €	20.748,00 €	33.189,00 €	48.048,00 €	58.656,00 €	75.114,00 €	93.600,00 €	56.160,00 €	37.323,00 €	17.940,00 €	14.937,00 €	487.851,00 €	
Beneficios del Centro de Talasoterapia		44.393,00 €	40.479,00 €	54.796,00 €	87.653,00 €	126.896,00 €	154.912,00 €	198.378,00 €	247.200,00 €	148.320,00 €	98.571,00 €	47.380,00 €	39.449,00 €	1.288.427,00 €	28,06%
Total de Ingresos por Ventas de productos		215.500,00 €	196.500,00 €	266.000,00 €	425.500,00 €	616.000,00 €	752.000,00 €	963.000,00 €	1.200.000,00 €	720.000,00 €	478.500,00 €	230.000,00 €	191.500,00 €	6.254.500,00 €	
Total de Costes por Ventas de Productos		57.319,00 €	52.265,35 €	70.751,06 €	113.175,10 €	163.844,56 €	200.018,03 €	256.140,11 €	319.177,71 €	191.506,63 €	127.272,11 €	61.175,73 €	50.935,44 €	1.663.580,82 €	
Margen Bruto de Beneficios		158.181,00 €	144.234,65 €	195.248,94 €	312.324,90 €	452.155,44 €	551.981,97 €	706.859,89 €	880.822,29 €	528.493,37 €	351.227,89 €	168.824,27 €	140.564,56 €	4.590.919,18 €	

Tabla 37: Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario probable para el año 2014. Elaboración Propia.



En el anterior estudio de estimación de las ventas, lo que más llama la atención es el reparto de los beneficios por ventas y las diferencias que existe con el reparto de beneficios de la red de Paradores de Turismo. Según nuestras previsiones, la actividad hotelera (alojamiento) supone 38,96 % de los ingresos, el servicio de restauración supone el 31,14 % de los ingresos, las bebidas caen a 1,8 % y el establecimiento de Talasoterapia supone 28,06 %. Estas diferencias están claramente inducidas por el establecimiento de Talasoterapia del Parador, que ofrece un servicio de spa. Dicho servicio únicamente lo ofrecen unos pocos Paradores más y por eso en el reparto de beneficios de la red de Paradores tiene tan poca influencia.

Por otro lado, en todo plan financiero se debe obtener, tras estimar las ventas del producto, los beneficios-pérdidas que tendría la actividad económica a desarrollar. Para ello realizamos una cuenta de pérdidas y ganancias. Una cuenta de Pérdidas y Ganancias es una herramienta que proporciona mucha información y es clave para la evaluación de todo negocio debido a que no solo proporciona información sobre el resultado final, sino que además, también sobre las causas de dicho resultado.

Se obtiene a partir del **Margen Bruto de Beneficios** (Ventas de servicios menos el coste directo de dichas ventas de servicio) debemos deducir los Costes de Explotación, las Amortizaciones, Préstamos e intereses y los Impuestos. Tras restarle todo lo anteriormente señalado obtenemos el **Beneficio Neto** del Parador.

Las cuentas de Pérdidas y Ganancias para el Parador de Muxía, en un escenario normal y para los tres primeros años de actividad se muestra en las tablas de las siguientes páginas.

De lo obtenido podemos analizar que el Parador obtiene beneficios en temporada alta, pero no en temporada baja, aunque los ingresos de temporada alta, le permite compensar las pérdidas de temporadas bajas.

También podemos observar que las mayores partes de costes corresponden a los Gastos de Recursos Humanos y al Canon que se paga al estado en concepto de alquiler del establecimiento.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2014 - Escenario Normal

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	678.000,00 €	1.793.500,00 €	2.883.000,00 €	900.000,00 €	6.254.500,00 €
Costes de Ventas Netas	180.335,41 €	477.037,69 €	766.824,45 €	239.383,28 €	1.663.580,82 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	497.664,59 €	1.316.462,31 €	2.116.175,55 €	660.616,72 €	4.590.919,18 €
Gastos Operacionales	456.134,14 €	512.988,30 €	568.517,30 €	467.448,90 €	2.005.088,64 €
Gastos de Personal	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	1.378.951,80 €
Canón del Parador	45.340,00 €	78.805,00 €	111.490,00 €	52.000,00 €	287.635,00 €
Coste de la Energía	12.281,07 €	20.259,09 €	28.051,15 €	13.868,81 €	74.460,13 €
Costes del Agua	8.363,28 €	14.409,72 €	20.315,24 €	9.566,60 €	52.654,84 €
Coste de Combustible	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	7.710,84 €
Coste de Amenities	2.888,28 €	7.640,31 €	12.281,58 €	3.834,00 €	26.644,17 €
Mantenimiento y Reparaciones	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	58.293,00 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	8.746,23 €	9.791,06 €	10.811,54 €	8.954,17 €	38.303,00 €
IVA soportado gastos fijos	10.076,37 €	13.644,21 €	17.128,88 €	10.786,42 €	51.635,87 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	41.530,46 €	803.474,02 €	1.547.658,25 €	193.167,81 €	2.585.830,54 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-58.979,29 €	702.964,27 €	1.447.148,50 €	92.658,06 €	2.183.791,54 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	210.889,28 €	434.144,55 €	27.797,42 €	672.831,25 €
Beneficios Netos	-58.979,29 €	492.074,99 €	1.013.003,95 €	64.860,64 €	1.510.960,29 €

Tabla 38: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2014. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2015 - Escenario Normal

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	717.525,24 €	1.891.125,00 €	2.984.447,40 €	949.092,60 €	6.542.190,24 €
Costes de Ventas Netas	189.440,38 €	498.715,17 €	787.039,04 €	250.288,52 €	1.725.483,11 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	528.084,86 €	1.392.409,83 €	2.197.408,36 €	698.804,08 €	4.816.707,13 €
Gastos Operacionales	469.906,72 €	530.107,49 €	586.134,26 €	481.833,50 €	2.067.981,98 €
Gastos de Personal	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	1.420.320,35 €
Canón del Parador	46.525,76 €	81.733,75 €	114.533,42 €	53.472,78 €	296.265,71 €
Coste de la Energía	12.870,60 €	21.457,53 €	29.437,16 €	14.582,09 €	78.347,38 €
Costes del Agua	8.688,93 €	15.044,06 €	20.949,72 €	9.955,60 €	54.638,31 €
Coste de Combustible	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	7.940,64 €
Coste de Amenities	3.117,40 €	8.250,00 €	13.019,60 €	4.140,40 €	28.527,40 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	60.041,79 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	9.009,57 €	10.115,22 €	11.144,31 €	9.228,53 €	39.497,63 €
IVA soportado gastos fijos	10.418,78 €	14.231,23 €	17.774,35 €	11.178,40 €	53.602,77 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	58.178,13 €	862.302,34 €	1.611.274,10 €	216.970,58 €	2.748.725,16 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-42.331,62 €	761.792,59 €	1.510.764,35 €	116.460,83 €	2.346.686,16 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	228.537,78 €	453.229,31 €	34.938,25 €	716.705,33 €
Beneficios Netos	-42.331,62 €	533.254,81 €	1.057.535,05 €	81.522,58 €	1.629.980,82 €

Tabla 39: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2015. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2016 - Escenario Normal

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	768.532,43 €	2.022.752,89 €	3.134.031,08 €	1.015.496,10 €	6.940.812,50 €
Costes de Ventas Netas	201.673,06 €	529.864,72 €	820.966,57 €	266.011,51 €	1.818.515,86 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	566.859,37 €	1.492.888,17 €	2.313.064,51 €	749.484,59 €	5.122.296,64 €
Gastos Operacionales	484.508,93 €	548.899,92 €	605.887,86 €	496.945,45 €	2.136.242,16 €
Gastos de Personal	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	1.462.929,96 €
Canón del Parador	48.055,97 €	85.682,59 €	119.020,93 €	55.464,88 €	308.224,38 €
Coste de la Energía	13.522,87 €	22.788,05 €	30.975,70 €	15.366,80 €	82.653,43 €
Costes del Agua	9.057,58 €	15.768,68 €	21.699,30 €	10.143,20 €	56.668,76 €
Coste de Combustible	2.044,38 €	2.048,34 €	2.048,34 €	2.048,34 €	8.189,40 €
Coste de Amenities	3.358,36 €	8.877,28 €	13.754,36 €	4.456,72 €	30.446,72 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	61.843,04 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	9.288,65 €	10.471,16 €	11.517,84 €	9.517,46 €	40.795,11 €
IVA soportado gastos fijos	10.787,87 €	14.870,57 €	18.478,13 €	11.554,79 €	55.691,36 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	82.350,44 €	943.988,25 €	1.707.176,65 €	252.539,14 €	2.986.054,48 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-18.159,31 €	843.478,50 €	1.606.666,90 €	152.029,39 €	2.584.015,48 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	253.043,55 €	482.000,07 €	45.608,82 €	780.652,44 €
Beneficios Netos	-18.159,31 €	590.434,95 €	1.124.666,83 €	106.420,57 €	1.803.363,04 €

Tabla 40: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario normal para el año 2016. Elaboración Propia.



Para finalizar podemos observar un incremento de los beneficios a final de los años 2015 y 2016 debido al ligero crecimiento de la demanda.

6.3.4.3 Escenario Probable: Estudio de Rentabilidad.

En este apartado analizaremos principalmente los resultados del cálculo de la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** y el **Valor Actual Neto (VAN)**. El cálculo de estos dos valores se realiza empleando las fórmulas tradicionales de contabilidad, teniendo en cuenta que la inversión inicial de Paradores de Turismo es de **4,5 millones de euros**.

El cálculo del Valor Actual Neto (VAN) consiste en comparar el desembolso inicial con el cash-flow y valores residuales después de impuestos actualizados a una tasa “k”. Por lo tanto el cálculo será el siguiente:

$$VAN = -C_0 + \frac{\sum_{i=0}^n (C_i - P_i)}{(1 + i_k)^n} + \frac{V_r}{(1 + i_k)^n}$$

Donde:

- $C_0 \rightarrow$ Inversión inicial.
- $C_i \rightarrow$ Flujo de cobros esperados.
- $V_r \rightarrow$ Valor residual de la inversión.
- $P_i \rightarrow$ Flujos de Pagos esperados.
- $i_k \rightarrow$ Tasa de interés esperada.
- $n \rightarrow$ Número de períodos en que se producen los flujos previstos.

En cambio el TIR, es la tasa de interés que tendrían que darnos para que fuera preferible invertir el dinero en otro negocio que en el Parador. Para hallarlo se hace el VAN cero.

Vamos a estudiar el VAN y el TIR desde el punto de vista de la red de Paradores de Turismo, es decir, únicamente tenemos en cuenta la inversión económica que realiza la empresa Paradores de Turismo (4,5 millones de euros).

Haciendo cálculos para el escenario previsto tenemos que:



	Escenario Normal		
	2014	2015	2016
Cash-flow	1.912.999,29 €	2.032.019,82 €	2.205.402,04 €
Tasa de interés esperada	10%		
VAN para Paradores	575.396,68 €		
TIR para Paradores	16,95%		

Tabla 41: Rentabilidad Parador en el Escenario Normal. Elaboración Propia.

En la situación real, la inversión es muy ventajosa para la empresa Paradores de Turismo, puesto que por la inversión que realiza obtiene una rentabilidad de del 16,95 %. Y un VAN para un interés al 10 % de 575.396,68 euros.

6.3.4.4 Escenario Pesimista: Demanda base menor de lo previsto.

En este escenario, a partir de los datos previstos para 2011, y para plantear un escenario más negativo, hemos supuesto que cada año, a partir de 2012, se produce un incremento de turistas un 2 % menor al previsto por el Consejo Mundial de Turismo, por tanto, el crecimiento en estas condiciones negativas, sería:

	<u>Crecimiento Previsto.</u>	
	Españoles	Extranjeros
2012	1,40%	6%
2013	2,50%	
2014	2,50%	
2015	2,50%	
2016	2,80%	

Tabla 42: Crecimiento previsto, en el escenario pesimista, de turistas. A partir de 2013 se dan datos conjuntos para turistas nacionales e internacionales

¿Qué factores podrían reducir el número de turistas futuros? Principalmente factores económicos. El turismo español depende en gran medida de la situación económica de los españoles, que representan el grueso de turistas que viajan por España. Si la situación actual, de alto desempleo y pérdida de poder adquisitivo por parte de los ciudadanos, se prolonga más tiempo del previsto, es evidente, que la demanda por parte de los españoles en productos turísticos se reducirá. Pero no únicamente son los españoles los que tienen problemas sino la mayor parte de los países de la zona euro. Se está hablando incluso de la ruptura del euro, algo impensable hace años. Y a la hora de realizar el análisis



debemos tener en cuenta que la mayoría de los turistas extranjeros que viajan a España son europeos. Por lo que si la economía de la eurozona no crece al ritmo esperado, es previsible, que exista menor demanda de la esperada también por parte de los ciudadanos europeos.

De acuerdo a las condiciones de este sombrío escenario, el número de turistas que prevemos que visiten la Costa da Morte, sin tener en cuenta aún el factor de crecimiento extra por la ubicación del Parador, es el siguiente:

	2012		2013		2014	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	3.191	343	3.270	352	3.352	361
Febrero	3.175	218	3.254	223	3.336	229
Marzo	4.059	381	4.160	391	4.264	401
Abril	5.693	898	5.835	920	5.981	943
Mayo	6.553	1.908	6.717	1.956	6.884	2.005
Junio	6.616	2.829	6.782	2.900	6.951	2.972
Julio	11.357	2.580	11.641	2.645	11.932	2.711
Agosto	16.244	2.553	16.650	2.617	17.066	2.682
Septiembre	8.129	2.059	8.332	2.111	8.540	2.164
Octubre	6.298	1.047	6.455	1.074	6.617	1.101
Noviembre	3.377	377	3.461	386	3.548	396
Diciembre	2.964	258	3.038	264	3.114	271
	2015		2016			
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros		
Enero	3.436	370	3.532	380		
Febrero	3.419	234	3.515	241		
Marzo	4.371	411	4.493	422		
Abril	6.131	967	6.303	994		
Mayo	7.057	2.055	7.254	2.113		
Junio	7.125	3.046	7.325	3.132		
Julio	12.230	2.779	12.573	2.857		
Agosto	17.493	2.749	17.983	2.826		
Septiembre	8.754	2.218	8.999	2.280		
Octubre	6.782	1.128	6.972	1.160		
Noviembre	3.636	406	3.738	417		
Diciembre	3.192	277	3.281	285		

Tabla 43: Número de turistas que prevemos que visiten la Costa da Morte en las condiciones pesimistas.



A partir de estos resultados obtenemos el número de clientes que visitan el parador. Para ello mantenemos las mismas hipótesis que manteníamos en el caso anterior, es decir, **la construcción del parador supone un incremento del 20 % de turistas en la zona, el 61% de los turistas extranjeros** que visitan España se aloja en hoteles, esa cifra se reduce al **22 % en caso de los turistas españoles** y del total de turistas que **se alojan en hoteles**, de los cuales únicamente **el 35,4 % se aloja en hoteles de 4 y 5 estrellas**, Como en la región no va a existir hoteles de similar categoría, todos estos turistas, suponemos que se alojaran en el Parador.

Hechas todas estas consideraciones, el número de turistas que prevemos que visiten el Parador en el caso del escenario pesimista son las siguientes:

	2014		2015		2016	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	313	94	321	96	330	99
Febrero	312	59	320	61	328	62
Marzo	399	104	408	106	420	109
Abril	559	244	573	250	589	257
Mayo	643	520	659	533	678	547
Junio	650	770	666	789	685	811
Julio	1.115	702	1.143	720	1.175	740
Agosto	1.595	695	1.635	712	1.681	732
Septiembre	798	561	818	575	841	591
Octubre	618	285	634	292	652	300
Noviembre	332	103	340	105	349	108
Diciembre	291	70	298	72	307	74

Tabla 44: Número de turistas se espera que visiten el Parador en el escenario pesimista.

En este escenario, podemos esperar unos beneficios brutos por ventas, en media para los tres años, de **4,527 millones de euros** con una **ocupación media** del Parador del **42,15 %**. En la página siguiente, se muestra una tabla en la que se retrata de qué manera se distribuyen las ventas del Parador para el año 2014 en las condiciones del escenario pesimista.

En el este estudio el reparto de los beneficios por ventas queda de la siguiente manera, según nuestras previsiones, la actividad hotelera (alojamiento) supone, de media, 39,50 % de los ingresos, el servicio de restauración supone el 31% de los ingresos, las



bebidas caen a 1,8 % y el establecimiento de Talasoterapia supone 27,64 %. Son resultados porcentuales muy parecidos a los resultados obtenidos en el Escenario Probable.



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo VI: Estudio Financiero.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

		Plan Financiero: Ventas y Costes de las ventas.														
		Año 2014 - Escenario Pesimista														
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Ocupación Media	
Número de Clientes Alojados		407	371	502	803	1163	1420	1818	2290	1359	904	434	361	11832		
% de Ocupación		16,96%	15,46%	20,92%	33,46%	48,46%	59,17%	75,75%	95,42%	56,63%	37,67%	18,08%	15,04%		41,08%	
Alojamiento																% de los ingresos
Beneficio Persona Alojada	143,00 €	58.201,00 €	53.053,00 €	71.786,00 €	114.829,00 €	166.309,00 €	203.060,00 €	259.974,00 €	327.470,00 €	194.337,00 €	129.272,00 €	62.062,00 €	51.623,00 €	1.691.976,00 €	38,96%	
Restaurante																% de los ingresos
Ingresos por persona alojada/menu	102,40 €	41.676,80 €	37.990,40 €	51.404,80 €	82.227,20 €	119.091,20 €	145.408,00 €	186.163,20 €	234.496,00 €	139.161,60 €	92.569,60 €	44.441,60 €	36.966,40 €	1.211.596,80 €		
Personas no alojadas que acuden restaurante		861	784	1061	1698	2459	3002	3844	4842	2873	1911	918	763	25017		
Ingresos por persona no alojada/menu	48,43 €	41.676,80 €	37.990,40 €	51.404,80 €	82.227,20 €	119.091,20 €	145.408,00 €	186.163,20 €	234.496,00 €	139.161,60 €	92.569,60 €	44.441,60 €	36.966,40 €	1.211.596,80 €		
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- Alojados	57,89%	24.126,96 €	21.992,88 €	29.758,56 €	47.601,84 €	68.942,64 €	84.177,60 €	107.771,04 €	135.751,20 €	80.561,52 €	53.589,12 €	25.727,52 €	21.400,08 €	701.400,96 €		
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- No Alojados	30,52%	12.719,04 €	11.594,01 €	15.687,86 €	25.094,32 €	36.344,58 €	44.376,01 €	56.813,80 €	71.564,13 €	42.469,72 €	28.250,64 €	13.562,81 €	11.281,51 €	369.758,43 €		
Beneficio Ventas Restaurante		46.507,60 €	42.393,91 €	57.363,18 €	91.758,24 €	132.895,18 €	162.262,39 €	207.741,56 €	261.676,67 €	155.291,96 €	103.299,44 €	49.592,87 €	41.251,21 €	1.352.034,21 €	31,14%	
Bebidas																% de los ingresos
Beneficio medio Cafetería y Minibar cliente alojado	10,20 €	4.151,40 €	3.784,20 €	5.120,40 €	8.190,60 €	11.862,60 €	14.484,00 €	18.543,60 €	23.358,00 €	13.861,80 €	9.220,80 €	4.426,80 €	3.682,20 €	120.686,40 €		
Coste de ventas de Bebidas Cafetería y Minibar	3,46 €	1.408,22 €	1.283,66 €	1.736,92 €	2.778,38 €	4.023,98 €	4.913,20 €	6.290,28 €	7.923,40 €	4.702,14 €	3.127,84 €	1.501,64 €	1.249,06 €	40.938,72 €		
Beneficio Ventas Cafetería Y Minibar		2.743,18 €	2.500,54 €	3.383,48 €	5.412,22 €	7.838,62 €	9.570,80 €	12.253,32 €	15.434,60 €	9.159,66 €	6.092,96 €	2.925,16 €	2.433,14 €	79.747,68 €	1,80%	
Centro de Talasoterapia																
Ingresos Centro de Talasoterapia Entrada Clientes Alojados	27,00 €	10.989,00 €	10.017,00 €	13.554,00 €	21.681,00 €	31.401,00 €	38.340,00 €	49.086,00 €	61.830,00 €	36.693,00 €	24.408,00 €	11.718,00 €	9.747,00 €	319.464,00 €		
Ingresos C. T. Tratamientos y Productos Clientes Alojados	65,00 €	11.904,75 €	10.851,75 €	14.683,50 €	23.487,75 €	34.017,75 €	41.535,00 €	53.176,50 €	66.982,50 €	39.750,75 €	26.442,00 €	12.694,50 €	10.559,25 €	346.086,00 €		
Ingresos C.T. Entrada Clientes no Alojados	37,00 €	15.059,00 €	13.727,00 €	18.574,00 €	29.711,00 €	43.031,00 €	52.540,00 €	67.266,00 €	84.730,00 €	50.283,00 €	33.448,00 €	16.058,00 €	13.357,00 €	437.784,00 €		
Ingresos C. T. Tratamientos y Prod.Clientes no Alojados	65,00 €	19.841,25 €	18.086,25 €	24.472,50 €	39.146,25 €	56.696,25 €	69.225,00 €	88.627,50 €	111.637,50 €	66.251,25 €	44.070,00 €	21.157,50 €	17.598,75 €	576.810,00 €		
% de ingresos para la empresa Licitadora	50,00%															
Costes Tratamientos y Productos Clientes totales		15.873,00 €	14.469,00 €	19.578,00 €	31.317,00 €	45.357,00 €	55.380,00 €	70.902,00 €	89.310,00 €	53.001,00 €	35.256,00 €	16.926,00 €	14.079,00 €	461.448,00 €		
Beneficios del Centro de Talasoterapia		41.921,00 €	38.213,00 €	51.706,00 €	82.709,00 €	119.789,00 €	146.260,00 €	187.254,00 €	235.870,00 €	139.977,00 €	93.112,00 €	44.702,00 €	37.183,00 €	1.218.696,00 €	28,06%	
Total de Ingresos por Ventas de productos		203.500,00 €	185.500,00 €	251.000,00 €	401.500,00 €	581.500,00 €	710.000,00 €	909.000,00 €	1.145.000,00 €	679.500,00 €	452.000,00 €	217.000,00 €	180.500,00 €	5.916.000,00 €		
Total de Costes por Ventas de Productos		54.127,22 €	49.339,55 €	66.761,34 €	106.791,54 €	154.668,20 €	188.846,81 €	241.777,12 €	304.548,73 €	180.734,38 €	120.223,60 €	57.717,97 €	48.009,65 €	1.573.546,11 €		
Margen Bruto de Beneficios		149.372,78 €	136.160,45 €	184.238,66 €	294.708,46 €	426.831,80 €	521.153,19 €	667.222,88 €	840.451,27 €	498.765,62 €	331.776,40 €	159.282,03 €	132.490,35 €	4.342.453,89 €		

Tabla 45: Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario pesimista para el año 2014. Elaboración Propia.



Las cuentas de Pérdidas y Ganancias para el Parador de Muxía, en un escenario pesimista y para los tres primeros años de actividad se muestra en las tablas de las siguientes páginas.

Al igual que en el escenario normal, en este caso no se producen beneficios en temporada baja, y los ingresos en temporada alta se reducen. Para aumentar los ingresos en temporada baja sería interesante desarrollar ofertas especiales para atraer más clientes, como pueden ser pases gratuitos al centro de talasoterapia o bonos de 2 x 1.

Indicar que un descenso de un 2 % del número de turistas supone una caída de los beneficios finales de 12,6 % , en media para los tres años.

También podemos observar que las mayores partes de costes corresponden a los Gastos de Recursos Humanos y al Canon que se paga al estado en concepto de alquiler del establecimiento. Sería interesante estudiar, en caso de que se diese este escenario, que parte del personal fuese temporal para la temporada alta con el fin de reducir costes de explotación.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2014 - Escenario Pesimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	640.000,00 €	1.693.000,00 €	2.733.500,00 €	849.500,00 €	5.916.000,00 €
Costes de Ventas Netas	170.228,11 €	450.306,55 €	727.060,22 €	225.951,22 €	1.573.546,11 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	469.771,89 €	1.242.693,45 €	2.006.439,78 €	623.548,78 €	4.342.453,89 €
Gastos Operacionales	454.197,38 €	507.866,07 €	560.897,67 €	464.875,05 €	1.987.836,17 €
Gastos de Personal	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	1.378.951,80 €
Canón del Parador	44.200,00 €	75.790,00 €	107.005,00 €	50.485,00 €	277.480,00 €
Coste de la Energía	12.009,30 €	19.540,32 €	26.981,93 €	13.507,64 €	72.039,19 €
Costes del Agua	8.157,30 €	13.864,97 €	19.504,89 €	9.292,87 €	50.820,04 €
Coste de Combustible	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	7.710,84 €
Coste de Amenities	2.726,40 €	7.212,18 €	11.644,71 €	3.618,87 €	25.202,16 €
Mantenimiento y Reparaciones	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	58.293,00 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	8.710,64 €	9.696,93 €	10.671,51 €	8.906,87 €	37.985,94 €
IVA soportado gastos fijos	9.954,83 €	13.322,76 €	16.650,72 €	10.624,90 €	50.553,21 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	15.574,51 €	734.827,38 €	1.445.542,10 €	158.673,73 €	2.354.617,72 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-84.935,24 €	634.317,63 €	1.345.032,35 €	58.163,98 €	1.952.578,72 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	190.295,29 €	403.509,71 €	17.449,19 €	611.254,19 €
Beneficios Netos	-84.935,24 €	444.022,34 €	941.522,65 €	40.714,79 €	1.341.324,53 €

Tabla 46: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario pesimista para el año 2014. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2015 - Escenario Pesimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	664.358,72 €	1.749.921,00 €	2.825.592,90 €	877.986,30 €	6.117.858,92 €
Costes de Ventas Netas	175.403,57 €	461.477,77 €	745.146,96 €	231.536,83 €	1.613.565,13 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	488.955,15 €	1.288.443,23 €	2.080.445,94 €	646.449,47 €	4.504.293,78 €
Gastos Operacionales	467.186,65 €	522.871,56 €	577.993,84 €	478.189,69 €	2.046.241,74 €
Gastos de Personal	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	1.420.320,35 €
Canón del Parador	44.930,76 €	77.497,63 €	109.767,79 €	51.339,59 €	283.535,77 €
Coste de la Energía	12.484,13 €	20.426,95 €	28.277,76 €	14.063,12 €	75.251,96 €
Costes del Agua	8.402,91 €	14.281,33 €	20.091,66 €	9.571,51 €	52.347,41 €
Coste de Combustible	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	7.940,64 €
Coste de Amenities	2.886,40 €	7.634,00 €	12.326,60 €	3.830,20 €	26.677,20 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	60.041,79 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	8.959,60 €	9.982,31 €	10.994,79 €	9.161,60 €	39.098,30 €
IVA soportado gastos fijos	10.247,16 €	13.773,64 €	17.259,55 €	10.947,97 €	52.228,31 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	21.768,50 €	765.571,67 €	1.502.452,10 €	168.259,78 €	2.458.052,04 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-78.741,25 €	665.061,92 €	1.401.942,35 €	67.750,03 €	2.056.013,04 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	199.518,58 €	420.582,70 €	20.325,01 €	640.426,29 €
Beneficios Netos	-78.741,25 €	465.543,34 €	981.359,64 €	47.425,02 €	1.415.586,76 €

Tabla 47: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario pesimista para el año 2015. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2016 - Escenario Pesimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	697.682,11 €	1.836.853,25 €	2.959.460,50 €	921.773,85 €	6.415.769,70 €
Costes de Ventas Netas	183.081,39 €	481.167,88 €	775.237,41 €	241.460,75 €	1.680.947,43 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	514.600,72 €	1.355.685,36 €	2.184.223,09 €	680.313,09 €	4.734.822,27 €
Gastos Operacionales	480.881,82 €	539.366,72 €	596.935,63 €	492.139,24 €	2.109.323,41 €
Gastos de Personal	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	1.462.929,96 €
Canón del Parador	45.930,46 €	80.105,60 €	113.783,82 €	52.653,22 €	292.473,09 €
Coste de la Energía	13.003,08 €	21.418,38 €	29.689,51 €	14.676,28 €	78.787,24 €
Costes del Agua	8.681,07 €	14.776,58 €	20.767,66 €	9.643,03 €	53.868,34 €
Coste de Combustible	2.044,38 €	2.048,34 €	2.048,34 €	2.048,34 €	8.189,40 €
Coste de Amenities	3.048,74 €	8.061,42 €	12.988,22 €	4.045,40 €	28.143,78 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	61.843,04 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	9.222,02 €	10.296,07 €	11.353,42 €	9.429,19 €	40.300,70 €
IVA soportado gastos fijos	10.558,81 €	14.267,08 €	17.911,42 €	11.250,54 €	53.987,85 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	33.718,90 €	816.318,64 €	1.587.287,47 €	188.173,85 €	2.625.498,86 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-66.790,85 €	715.808,89 €	1.486.777,72 €	87.664,10 €	2.223.459,86 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	214.742,67 €	446.033,31 €	26.299,23 €	687.075,21 €
Beneficios Netos	-66.790,85 €	501.066,22 €	1.040.744,40 €	61.364,87 €	1.536.384,65 €

Tabla 48: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario pesimista para el año 2016. Elaboración Propia.



Para finalizar podemos observar un incremento de los beneficios a final de los años 2015 y 2016, pero no es un incremento de beneficios real, sino que su subida deriva del aumento de los precios, así que es lógico suponer que los ingresos son iguales para los tres años estudiados.

6.3.4.5 Escenario Pesimista: Estudio de Rentabilidad.

En este apartado analizaremos principalmente los resultados del cálculo de la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** y el **Valor Actual Neto (VAN)**.

A continuación se muestran el TIR y el VAN para el escenario pesimista:

	Escenario Pesimista		
	2014	2015	2016
Cash-flow	1.743.363,53 €	1.817.625,75 €	1.938.423,65 €
Tasa de interés esperada	10%		
VAN para Paradores	43.412,36 €		
TIR para Paradores	10,53%		

Tabla 49: Rentabilidad Parador en el Escenario Pesimista. Elaboración Propia.

Como vemos en este escenario se vuelve a obtener resultados que tienen las mismas características que en el caso anterior, pero con una diferencia notable.

Esta diferencia es la espectacular caída de rentabilidad que tendría Paradores en caso de que las condiciones de este escenario se diesen, que pasaría de 16,95 % a una rentabilidad del 10,53 %, es decir, casi 6 puntos porcentuales, por lo que se nota la sensibilidad de la inversión debido a la demanda. Esta caída también se refleja en la reducción del VAN que pasa de 575.396,68 € a 43.412,36 € una diferencia de 531.984,32 euros.

6.3.4.6 Escenario Optimista: Demanda base mayor de lo previsto.

En este último escenario, a partir de los datos previstos para 2011, y para plantear un escenario más positivo, hemos supuesto que cada año, a partir de 2012, se produce un incremento de turistas un 2 % mayor al previsto por el Consejo Mundial de Turismo, por tanto, el crecimiento en estas condiciones negativas, sería:



	<u>Crecimiento Previsto.</u>	
	Espanoles	Extranjeros
2012	5,40%	10%
2013	6,50%	
2014	6,50%	
2015	6,50%	
2016	6,80%	

Tabla 50: Crecimiento previsto, en el escenario optimista, de turistas. A partir de 2013 se dan datos conjuntos para turistas nacionales e internacionales

¿Qué factores podrían reducir el número de turistas futuros? Principalmente que los variables macroeconómicos fuesen mejor de las previsiones, como por ejemplo, que las medidas económicas del nuevo gobierno de España fuesen más efectivas de lo previsto ó la crisis en la eurozona fuese menos severa... Aunque también existen oportunidades en los nuevos mercados, como son los asiáticos o los países emergentes, de los que cada vez recibimos más turistas. Y luego están los factores coyunturales, como por ejemplo, en 2011 ha sido la primavera árabe, que nos ha permitido atraer a más turistas de lo esperado. Si dichas revueltas continúan en el tiempo, eso sería beneficioso para los intereses económicos de España.

De acuerdo a las condiciones de este escenario optimista, el número de turistas que prevemos que visten la Costa da Morte, sin tener en cuenta aún el factor de crecimiento extra por la ubicación del Parador, es el siguiente:



	2012		2013		2014	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	3.317	356	3.532	380	3.762	404
Febrero	3.300	226	3.515	240	3.743	256
Marzo	4.219	396	4.493	421	4.785	449
Abril	5.918	931	6.302	992	6.712	1.056
Mayo	6.811	1.980	7.254	2.109	7.725	2.246
Junio	6.877	2.936	7.324	3.126	7.801	3.330
Julio	11.805	2.678	12.572	2.852	13.390	3.037
Agosto	16.885	2.649	17.982	2.821	19.151	3.005
Septiembre	8.449	2.137	8.999	2.276	9.583	2.424
Octubre	6.546	1.087	6.972	1.158	7.425	1.233
Noviembre	3.510	391	3.738	416	3.981	443
Diciembre	3.081	267	3.281	285	3.495	303
	2015		2016			
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros		
Enero	4.006	431	4.279	460		
Febrero	3.987	273	4.258	291		
Marzo	5.096	478	5.443	510		
Abril	7.148	1.125	7.634	1.202		
Mayo	8.228	2.392	8.787	2.555		
Junio	8.308	3.546	8.872	3.787		
Julio	14.260	3.235	15.230	3.455		
Agosto	20.396	3.200	21.783	3.418		
Septiembre	10.206	2.582	10.900	2.757		
Octubre	7.908	1.313	8.445	1.402		
Noviembre	4.240	472	4.528	504		
Diciembre	3.722	323	3.975	345		

Tabla 51: Número de turistas que prevemos que visiten la Costa da Morte en las condiciones optimistas.

A partir de estos resultados obtenemos el número de clientes que visitan el parador. Para ello mantenemos las mismas hipótesis que manteníamos en el caso anterior, es decir, **la construcción del parador supone un incremento del 20 % de turistas en la zona, el 61% de los turistas extranjeros que visitan España se aloja en hoteles, esa cifra se reduce al 22 % en caso de los turistas españoles y del total de turistas que se alojan en hoteles, de los cuales únicamente el 35,4 % se aloja en hoteles de 4 y 5 estrellas,** Como en la región no va a existir hoteles de similar categoría, todos estos turistas, suponemos que se alojaron en el Parador.



Hechas todas estas consideraciones, el número de turistas que prevemos que visiten el Parador en el caso del escenario optimista son las siguientes:

	2014		2015		2016	
	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros	Españoles	Extranjeros
Enero	352	105	374	112	400	119
Febrero	350	66	373	71	398	75
Marzo	447	116	476	124	509	132
Abril	627	274	668	292	713	311
Mayo	722	582	769	620	821	662
Junio	729	863	776	919	829	981
Julio	1.251	787	1.333	838	1.423	895
Agosto	1.790	779	1.906	829	2.036	886
Septiembre	896	628	954	669	1.019	714
Octubre	694	319	739	340	789	363
Noviembre	372	115	396	122	423	131
Diciembre	327	79	348	84	371	89

Tabla 52: Número de turistas se espera que visiten el Parador en el escenario optimistas.

En este escenario, podemos esperar unos beneficios brutos por ventas, en media de, **5.157 millones de euros** con una ocupación media del Parador del 48 %. Como muestra la tabla de la siguiente página que representa los beneficios brutos de las ventas del Parador en el año 2014, en las condiciones del escenario optimista.

En el anterior estudio el reparto de los beneficios por ventas queda de la siguiente manera, según nuestras previsiones, la actividad hotelera (alojamiento) supone 39,5 % de los ingresos, el servicio de restauración supone el 33,64 % de los ingresos, las bebidas caen a 1,78 % y el establecimiento de Talasoterapia supone 27,64 %. Son resultados porcentuales muy parecidos al Escenario Probable e iguales con el Escenario Pesimista.



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Capítulo VI: Estudio Financiero.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

		Plan Financiero: Ventas y Costes de las ventas.														
		Año 2014 - Escenario Optimista														
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Ocupación Media	
Número de Clientes Alojados		456	416	563	901	1304	1592	2038	2400	1524	1013	487	405	13099		
% de Ocupación		19,00%	17,33%	23,46%	37,54%	54,33%	66,33%	84,92%	100,00%	63,50%	42,21%	20,29%	16,88%		45,48%	
Alojamiento																% de los ingresos
Beneficio Persona Alojada	143,00 €	65.208,00 €	59.488,00 €	80.509,00 €	128.843,00 €	186.472,00 €	227.656,00 €	291.434,00 €	343.200,00 €	217.932,00 €	144.859,00 €	69.641,00 €	57.915,00 €	1.873.157,00 €	38,96%	
Restaurante																% de los ingresos
Ingresos por persona alojada/menu	102,40 €	46.694,40 €	42.598,40 €	57.651,20 €	92.262,40 €	133.529,60 €	163.020,80 €	208.691,20 €	245.760,00 €	156.057,60 €	103.731,20 €	49.868,80 €	41.472,00 €	1.341.337,60 €		
Personas no alojadas que acuden restaurante		964	880	1190	1905	2757	3366	4309	5075	3222	2142	1030	856	27696		
Ingresos por persona no alojada/menu	48,43 €	46.694,40 €	42.598,40 €	57.651,20 €	92.262,40 €	133.529,60 €	163.020,80 €	208.691,20 €	245.760,00 €	156.057,60 €	103.731,20 €	49.868,80 €	41.472,00 €	1.341.337,60 €		
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- Alojados	57,89%	27.031,68 €	24.660,48 €	33.374,64 €	53.411,28 €	77.301,12 €	94.373,76 €	120.812,64 €	142.272,00 €	90.342,72 €	60.050,64 €	28.869,36 €	24.008,40 €	776.508,72 €		
Coste Comida y Beb. (% sobre ingresos)- No Alojados	30,52%	14.250,32 €	13.000,30 €	17.594,15 €	28.156,89 €	40.750,93 €	49.751,13 €	63.688,95 €	75.001,71 €	47.626,09 €	31.656,97 €	15.219,10 €	12.656,54 €	409.353,08 €		
Beneficio Ventas Restaurante		52.106,80 €	47.536,02 €	64.333,61 €	102.956,63 €	149.007,15 €	181.916,71 €	232.880,81 €	274.246,29 €	174.146,39 €	115.754,79 €	55.649,14 €	46.279,06 €	1.496.813,40 €	31,14%	
Bebidas																% de los ingresos
Beneficio medio Cafetería y Minibar cliente alojado	10,20 €	4.651,20 €	4.243,20 €	5.742,60 €	9.190,20 €	13.300,80 €	16.238,40 €	20.787,60 €	24.480,00 €	15.544,80 €	10.332,60 €	4.967,40 €	4.131,00 €	133.609,80 €		
Coste de ventas de Bebidas Cafetería y Minibar	3,46 €	1.577,76 €	1.439,36 €	1.947,98 €	3.117,46 €	4.511,84 €	5.508,32 €	7.051,48 €	8.304,00 €	5.273,04 €	3.504,98 €	1.685,02 €	1.401,30 €	45.322,54 €		
Beneficio Ventas Cafetería Y Minibar		3.073,44 €	2.803,84 €	3.794,62 €	6.072,74 €	8.788,96 €	10.730,08 €	13.736,12 €	16.176,00 €	10.271,76 €	6.827,62 €	3.282,38 €	2.729,70 €	88.287,26 €	1,80%	
Centro de Talasoterapia																
Ingresos Centro de Talasoterapia Entrada Clientes Alojados	27,00 €	12.312,00 €	11.232,00 €	15.201,00 €	24.327,00 €	35.208,00 €	42.984,00 €	55.026,00 €	64.800,00 €	41.148,00 €	27.351,00 €	13.149,00 €	10.935,00 €	353.673,00 €		
Ingresos C. T. Tratamientos y Productos Clientes Alojados	65,00 €	13.338,00 €	12.168,00 €	16.467,75 €	26.354,25 €	38.142,00 €	46.566,00 €	59.611,50 €	70.200,00 €	44.577,00 €	29.630,25 €	14.244,75 €	11.846,25 €	383.145,75 €		
Ingresos C.T Entrada Clientes no Alojados	37,00 €	16.872,00 €	15.392,00 €	20.831,00 €	33.337,00 €	48.248,00 €	58.904,00 €	75.406,00 €	88.800,00 €	56.388,00 €	37.481,00 €	18.019,00 €	14.985,00 €	484.663,00 €		
Ingresos C. T. Tratamientos y Prod.Clientes no Alojados	65,00 €	22.230,00 €	20.280,00 €	27.446,25 €	43.923,75 €	63.570,00 €	77.610,00 €	99.352,50 €	117.000,00 €	74.295,00 €	49.383,75 €	23.741,25 €	19.743,75 €	638.576,25 €		
% de ingresos para la empresa Licitadora	50,00%															
Costes Tratamientos y Productos Clientes totales		17.784,00 €	16.224,00 €	21.957,00 €	35.139,00 €	50.856,00 €	62.088,00 €	79.482,00 €	93.600,00 €	59.436,00 €	39.507,00 €	18.993,00 €	15.795,00 €	510.861,00 €		
Beneficios del Centro de Talasoterapia		46.968,00 €	42.848,00 €	57.989,00 €	92.803,00 €	134.312,00 €	163.976,00 €	209.914,00 €	247.200,00 €	156.972,00 €	104.339,00 €	50.161,00 €	41.715,00 €	1.349.197,00 €	28,06%	
Total de Ingresos por Ventas de productos		228.000,00 €	208.000,00 €	281.500,00 €	450.500,00 €	652.000,00 €	796.000,00 €	1.019.000,00 €	1.200.000,00 €	762.000,00 €	506.500,00 €	243.500,00 €	202.500,00 €	6.549.500,00 €		
Total de Costes por Ventas de Productos		60.643,76 €	55.324,14 €	74.873,77 €	119.824,63 €	173.419,89 €	211.721,21 €	271.035,07 €	319.177,71 €	202.677,85 €	134.719,59 €	64.766,48 €	53.861,24 €	1.742.045,34 €		
Margen Bruto de Beneficios		167.356,24 €	152.675,86 €	206.626,23 €	330.675,37 €	478.580,11 €	584.278,79 €	747.964,93 €	880.822,29 €	559.322,15 €	371.780,41 €	178.733,52 €	148.638,76 €	4.807.454,66 €		

Tabla 53: Estudio de ventas del Parador de Muxía en el escenario optimista para el año 2014. Elaboración Propia.



Las cuentas de Pérdidas y Ganancias para el Parador de Muxía, en un escenario optimista y para los tres primeros años de actividad se muestra en las tablas de las siguientes páginas.

De lo resultados obtenidos podemos analizar que únicamente en este escenario y a partir de 2016, el Parador obtiene beneficios tanto en temporada baja, así como en temporada alta, aunque de la misma manera que ocurría en los otros escenarios el grueso de sus ingresos lo obtiene en la temporada alta.

Indicar que un crecimiento del 2 % del número de turistas supone en media, un crecimiento del 10,8 % de los beneficios.

También podemos observar que las mayores partes de costes corresponden a los Gastos de Recursos Humanos y al Canon que se paga al estado en concepto de alquiler del establecimiento.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2014 - Escenario Optimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	717.500,00 €	1.898.500,00 €	2.981.000,00 €	952.500,00 €	6.549.500,00 €
Costes de Ventas Netas	190.841,67 €	504.965,73 €	792.890,63 €	253.347,31 €	1.742.045,34 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	526.658,33 €	1.393.534,27 €	2.188.109,37 €	699.152,69 €	4.807.454,66 €
Gastos Operacionales	458.147,35 €	518.339,88 €	573.512,11 €	470.124,69 €	2.020.124,03 €
Gastos de Personal	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	344.737,95 €	1.378.951,80 €
Canón del Parador	46.525,00 €	81.955,00 €	114.430,00 €	53.575,00 €	296.485,00 €
Coste de la Energía	12.563,58 €	21.010,05 €	28.752,05 €	14.244,29 €	76.569,96 €
Costes del Agua	8.577,38 €	14.978,86 €	20.846,44 €	9.851,17 €	54.253,85 €
Coste de Combustible	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	1.927,71 €	7.710,84 €
Coste de Amenities	3.056,55 €	8.087,61 €	12.699,06 €	4.057,65 €	27.900,87 €
Mantenimiento y Reparaciones	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	14.573,25 €	58.293,00 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	8.783,23 €	9.889,41 €	10.903,33 €	9.003,34 €	38.579,31 €
IVA soportado gastos fijos	10.202,71 €	13.980,04 €	17.442,33 €	10.954,33 €	52.579,41 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	68.510,98 €	875.194,39 €	1.614.597,26 €	229.028,00 €	2.787.330,63 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-31.998,77 €	774.684,64 €	1.514.087,51 €	128.518,25 €	2.385.291,63 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	232.405,39 €	454.226,25 €	38.555,47 €	725.187,12 €
Beneficios Netos	-31.998,77 €	542.279,25 €	1.059.861,26 €	89.962,77 €	1.660.104,51 €

Tabla 54: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario optimista para el año 2014. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2015 - Escenario Optimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	774.241,41 €	2.039.389,20 €	3.123.634,20 €	1.023.224,70 €	6.960.489,51 €
Costes de Ventas Netas	204.414,75 €	537.814,44 €	823.744,47 €	269.838,16 €	1.835.811,81 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	569.826,67 €	1.501.574,76 €	2.299.889,73 €	753.386,54 €	5.124.677,70 €
Gastos Operacionales	473.293,58 €	538.533,93 €	594.389,12 €	486.185,92 €	2.092.402,54 €
Gastos de Personal	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	355.080,09 €	1.420.320,35 €
Canón del Parador	48.227,24 €	86.181,68 €	118.709,03 €	55.696,74 €	308.814,69 €
Coste de la Energía	13.686,02 €	23.228,16 €	31.385,47 €	15.583,07 €	83.882,71 €
Costes del Agua	8.994,02 €	15.844,92 €	21.701,55 €	10.356,03 €	56.896,52 €
Coste de Combustible	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	1.985,16 €	7.940,64 €
Coste de Amenities	3.363,80 €	8.896,80 €	13.626,80 €	4.463,80 €	30.351,20 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	15.010,45 €	60.041,79 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	9.070,94 €	10.268,55 €	11.293,97 €	9.307,51 €	39.940,96 €
IVA soportado gastos fijos	10.675,87 €	14.838,13 €	18.396,61 €	11.503,08 €	55.413,69 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	96.533,09 €	963.040,83 €	1.705.500,61 €	267.200,63 €	3.032.275,15 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	-3.976,66 €	862.531,08 €	1.604.990,86 €	166.690,88 €	2.630.236,15 €
Impuestos (30 % de BAI)	0,00 €	258.759,32 €	481.497,26 €	50.007,26 €	790.263,84 €
Beneficios Netos	-3.976,66 €	603.771,76 €	1.123.493,60 €	116.683,61 €	1.839.972,31 €

Tabla 55: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario optimista para el año 2015. Elaboración Propia.



Cuenta de Pérdida y Ganancias Parador de Muxía

Año 2016 - Escenario Optimista

Concepto	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Ventas Netas del Parador de Muxía	844.560,34 €	2.224.101,25 €	3.321.990,55 €	1.116.427,76 €	7.507.079,91 €
Costes de Ventas Netas	221.624,02 €	582.608,38 €	870.202,98 €	292.450,79 €	1.966.886,17 €
Margen Bruto de las Ventas Netas	622.936,32 €	1.641.492,87 €	2.451.787,57 €	823.976,97 €	5.540.193,74 €
Gastos Operacionales	473.957,60 €	533.518,67 €	580.879,80 €	485.434,56 €	2.073.790,63 €
Gastos de Personal	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	365.732,49 €	1.462.929,96 €
Canón del Parador	50.336,81 €	91.723,04 €	124.659,72 €	58.492,83 €	325.212,40 €
Coste de la Energía	2.080,46 €	2.913,37 €	3.574,50 €	2.246,36 €	10.814,69 €
Costes del Agua	9.461,56 €	16.843,23 €	22.702,39 €	10.681,85 €	59.689,03 €
Coste de Combustible	2.044,38 €	2.048,34 €	2.048,34 €	2.048,34 €	8.189,40 €
Coste de Amenities	3.690,58 €	9.760,94 €	14.579,26 €	4.899,68 €	32.930,46 €
Mantenimiento y Reparaciones	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	15.460,76 €	61.843,04 €
Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	7.200,00 €	28.800,00 €
Otros Gastos	9.120,14 €	10.233,64 €	11.119,15 €	9.335,25 €	39.808,18 €
IVA soportado gastos fijos	8.830,42 €	11.602,85 €	13.803,19 €	9.337,00 €	43.573,46 €
Beneficios antes de Imp. y Amor. (BAIT)	148.978,72 €	1.107.974,21 €	1.870.907,77 €	338.542,41 €	3.466.403,12 €
Amortizaciones	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	100.509,75 €	402.039,00 €
Beneficios antes de Impuestos (BAI)	48.468,97 €	1.007.464,46 €	1.770.398,02 €	238.032,66 €	3.064.364,12 €
Impuestos (30 % de BAI)	14.540,69 €	302.239,34 €	531.119,41 €	71.409,80 €	919.309,23 €
Beneficios Netos	33.928,28 €	705.225,12 €	1.239.278,62 €	166.622,86 €	2.145.054,88 €

Tabla 56: Cuenta de Pérdidas y Ganancias del Parador en el escenario optimista para el año 2016. Elaboración Propia.



6.3.4.7 Escenario Optimista: Estudio de Rentabilidad.

En este apartado analizaremos principalmente los resultados del cálculo de la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** y el **Valor Actual Neto (VAN)**.

A continuación se muestran el TIR y el VAN para el escenario optimista:

	Escenario Optimista		
	2014	2015	2016
Cash-flow	2.062.143,51 €	2.242.011,31 €	2.547.093,88 €
Tasa de interés esperada	10%		
VAN para Paradores	1.141.247,16 €		
TIR para Paradores	18,52%		

Tabla 57: Rentabilidad Parador en el Escenario Optimista. Elaboración Propia.

En este escenario, el TIR que obtiene la empresa Paradores de Turismo es del 18,52 % que es un interés muy elevado. Por otro lado para una tasa de rentabilidad del 10 % el beneficio que se espera obtener es de 1.141.247,16 euros que si comparamos este resultado, con el resultado del escenario normal, los beneficios prácticamente se doblan.

6.4. Análisis Financieros:

Tras analizar los resultados obtenidos a lo largo del capítulo, podemos ver, que el proyecto del Parador de Muxía, con las características y objetivos que tiene actualmente la empresa pública Paradores de Turismo, es una inversión rentable.

- **Para Paradores de Turismo:** Porque por la explotación del Parador obtiene una rentabilidad muy elevada.
- **Para el Estado:** Aunque el beneficio que obtiene por el alquiler del edificio, es muy bajo, por otro lado se obtiene un gran beneficio, que es el progreso económico de la región. Con la mejora económica de la región, el nuevo Parador, contribuirá en mejorar el nivel de vida de los ciudadanos, que es el fin último por el que el estado creo la empresa Paradores.



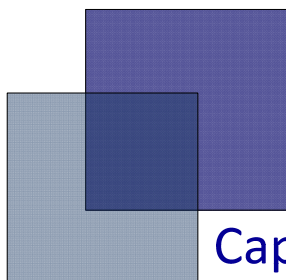
Podemos realizar un cálculo aproximado de la rentabilidad suponiendo que Paradores fuese una empresa privada y tuviese que decidir si sale adelante el proyecto. Para realizar dicho cálculo aproximado, consideramos un horizonte temporal de 25 años y vamos a suponer que el cash-flow aumenta en torno un 3 % anualmente y no se realizan en el establecimiento nuevas inversiones.

Si realizamos dichos cálculos la rentabilidad que se obtendría a 25 años por construir y mantener el establecimiento es del 8,28 %

En estas condiciones si la empresa tuviera que decidir la construcción del nuevo edificio, seguramente **el proyecto no saldría adelante**, ya que no aporta una rentabilidad suficiente. Además teniendo en cuenta que la empresa en el tiempo considerado, debería realizar nuevas inversiones en dicho establecimiento, si quiere obtener un crecimiento anual de un 3 %, por lo que se vería reducida la rentabilidad del mismo. Y por supuesto en este caso no se tendría en cuenta el beneficio social que produciría en La Costa da Morte la construcción del edificio. El resultado hallado es coherente con la realidad, puesto que no existe ningún edificio de similares características a las del futuro Parador en un radio de 100 km a la redonda del lugar de su construcción.

Por último y a la vista de los resultados podemos sacar como conclusión que si el proyecto ha estado paralizado todos estos años ha sido a causa de la falta de acuerdo entre las dos principales fuerzas políticas del país, solo en un corto periodo de tiempo han coincidido las tres instituciones implicadas (Ayuntamiento de Muxía, Xunta de Galicia y Gobierno de España), y esto ha sido debido a que ambas quieren anotarse el tanto de haber sacado adelante el proyecto.

Pero gracias a la rentabilidad del proyecto y a las presiones de los vecinos de Muxía, el proyecto ha salido adelante, a pesar de la difícil situación económica que atraviesa actualmente el país.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Capítulo VII: Forma Jurídica y tramitación

La elección de la forma jurídica de una empresa es una de las decisiones más importantes puesto que define la relación de los propietarios con la empresa, su responsabilidad legal en caso de impagos o el capital mínimo necesario para empezar a funcionar.

En este proyecto, en cambio, no estamos creando ninguna empresa nueva, sino que estamos estudiando un proyecto de una empresa ya creada y en funcionamiento. Paradores de Turismo.

Paradores de Turismo es una empresa pública fundada en 1928 por Don Benigno de la Vega Inclán, y desde entonces su forma jurídica ha variado en diversas ocasiones, aunque lo que no ha variado en ningún momento de su historia es su carácter público. Actualmente se rige como Sociedad Anónima (S.A) cuyo principal y único accionista es el Estado Español, que la gestiona a través del organismo público de Turespaña.

En este capítulo se reproducirán los contratos entre Paradores de Turismo y el Estado Español, se desarrollará la estructura directiva de Paradores de Turismo y se explicará la documentación necesaria que hay que realizar para abrir un hotel en Galicia.

7.1. Contrato de Gestión de Paradores de Turismo:

A continuación, por el interés del lector, se reproduce el **Contrato de Gestión** firmado entre Paradores de Turismo y el Gobierno de España:

En Madrid a 18 de Mayo de 1995

REUNIDOS

D. Miguel Góngora Benítez de Lugo, Secretario General de Turismo, cargo para el que fue nombrado por R.D. 1707/94 de 22 de julio, interviniendo como Presidente del Instituto de Turismo de España (en lo sucesivo TURESPAÑA), y en virtud de las competencias que



le atribuye el artículo 7 del R.D. 1693/94 de 22 de julio, de organización de la administración turística del Estado.

D. Eduardo Moreno Cerezo, Presidente del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Paradores de Turismo, Sociedad constituida mediante escritura pública de fecha 18 de enero de 1991,

Notario D. Ángel Pérez Fernández al número 161/91 de su Protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 670 Folio 94 Hoja M13877, con NIF A 79855201.

Interviene el Sr. Moreno en virtud de designación como Presidente Consejero Delegado, acuerdo que fue elevado a escritura pública con fecha 27 de julio de 1994 ante Notario de Madrid D. Ángel Pérez Fernández al número 2024/94.

EXPONEN

Primero. *Mediante Ley 4/90 de 29 de junio, en su artículo 81, se reorganiza la Administración Turística Española, atribuyendo al Instituto de Turismo de España (en lo sucesivo TURESPAÑA) la fijación de la estrategia y planificación de la actuación de las sociedades constituidas con fines coincidentes y en particular en relación a la Sociedad Estatal Paradores de Turismo S.A. (en lo sucesivo la Sociedad Estatal). Así mismo, los establecimientos en los que se desarrolle la actividad figurarán adscritos a TURESPAÑA que los pondrá a disposición de la Sociedad Estatal.*

Segundo. *El citado texto legal señala que la Sociedad Estatal tendrá como finalidad la gestión y explotación de la Red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, en la que actuará de acuerdo con los principios de rentabilidad y eficiencia, constituyendo sus recursos, entre otros, las rentas de bienes cedidos para su explotación.*

Tercero. *Por Real Decreto 1693/94 de 22 de julio, se reitera la potestad de TURESPAÑA de fijación de la estrategia y planificación de la actividad de las sociedades; y se señala que corresponderá a TURESPAÑA la gestión de las inversiones en los bienes del patrimonio adscrito.*

Cuarto. *Es necesario que se fijen las condiciones de la gestión por la Sociedad Estatal de los establecimientos, que estando adscritos a TURESPAÑA, deben ser, según la Ley 4/90 citada, gestionados y explotados por ella.*



Quinto. *Mediante Orden Ministerial de 30 de noviembre de 1994 se han adscrito a TURESPAÑA los Bienes Inmuebles en los que la Sociedad Estatal desarrolla su actividad.*

Sexto. *Mediante Pliego de fecha 8 de Mayo de 1995 se ha ejecutado la concesión prevista en la Ley 4/90 de 29 de junio a la Sociedad Estatal.*

Considerando el contenido de los apartados anteriores se

ACUERDA

Primero. *Según las facultades prevenidas en la normativa directamente aplicable, corresponde a TURESPAÑA fijar la estrategia y objetivos de la Sociedad Estatal, por ello se determinan, con el conocimiento de la Dirección General de Patrimonio; los siguientes objetivos para la actuación de la Sociedad Estatal:*

- a. Actuar como empresa de gestión hotelera, en términos de eficiencia, competitividad y rentabilidad.*
- b. Circunscribir su ámbito de actuación a las directrices de política turística que fije el Instituto de Turismo de España de la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Comercio y Turismo.*
- c. Llevar a cabo la gestión hotelera, entre otros, de los edificios adscritos a TURESPAÑA.*

Segundo. *La Sociedad Estatal acepta y asume los objetivos generales anteriores que informarán su gestión y determinarán la planificación de sus actividades.*

En este sentido se compromete a presentar ante la Secretaría General de Turismo, antes del próximo mes de Septiembre, un proyecto de objetivos concretos de la Sociedad para los próximos ejercicios.

Tercero. *TURESPAÑA establecerá la fórmula organizativa y de relación para garantizar en un futuro la máxima operatividad en la gestión inmobiliaria, adecuando la misma a los objetivos de eficiencia y gestión empresarial.*

Cuarto. *El plazo de vigencia del presente Convenio será de tres años a contar desde 1 de enero de 1995, pudiendo prorrogarse por el que las partes convengan, cuando existan razones que así lo aconsejen.*

Quinto. *La extinción del presente Convenio tendrá lugar:*



1º Por cumplimiento del plazo de vigencia, o, en caso, su prórroga.

2º Por imposibilidad sobrevenida para su cumplimiento en alguna de sus cláusulas.

3º Por mutuo acuerdo entre las partes.

Leído el presente Convenio por los comparecientes, lo encuentran conforme, y en las representaciones que ostentan lo firman por triplicado ejemplar en el lugar y fecha indicados

7.2. Pliego de Concesión de uso y ocupación de los edificios e instalaciones de Paradores de Turismo:

A continuación, por el interés del lector, se reproduce el **Pliego de Concesión de uso y ocupación de los edificios e instalaciones de Paradores de Turismo** firmado entre Paradores de Turismo y el Gobierno de España:

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA S.A.

En Madrid a 8 de Mayo de 1995

REUNIDOS

D. Miguel Góngora Benítez de Lugo, Secretario General de Turismo, cargo para el que fue nombrado por R.D. 1707/94 de 22 de julio, interviniendo como Presidente del Instituto de Turismo de España (en lo sucesivo TURESPAÑA), y en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 7 del R.D. 1693/94 de 22 de julio, de organización de la administración turística del Estado.

D. Eduardo Moreno Cerezo, Presidente del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Paradores de Turismo, Sociedad constituida mediante escritura pública de fecha 18 de enero de 1991,

Notario D. Angel Pérez Fernández al número 161/91 de su Protocolo, inscrita en el Registro

Mercantil de Madrid al Tomo 670 Folio 94 Hoja M13877, con NIF a 79855201.

Interviene el Sr. Moreno en virtud de designación como Presidente Consejero Delegado, acuerdo que fue elevado a escritura pública con fecha 27 de julio de 1994 ante Notario de Madrid D. Angel Pérez Fernández al número 2024/94

EXPONEN



Primero. *La Ley 4/90 de 29 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 1990, en su artículo 81, reorganiza la Administración Turística Española: encomienda al Instituto de Turismo de España(TURESPAÑA) la ejecución y desarrollo de la política de Gobierno y transforma el Organismo Autónomo Administración Turística Española en una Sociedad Estatal, con la denominación de Paradores de Turismo de España, con la finalidad de gestionar y explotar la red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado.*

Segundo. *El apartado Dos.6 del citado artículo 81 dispone que los establecimientos en los que desarrolle su actividad la Sociedad Estatal y que sean del Patrimonio del Estado, figurarán adscritos al Instituto de Turismo de España, que los pondrá a disposición de la Sociedad Estatal para su explotación. En cumplimiento de dicho precepto, el Ministerio de Economía Y Hacienda ha dictado la Orden Ministerial de 30 de noviembre de 1994 por la que se adscriben a TURESPAÑA los bienes inmuebles en los que dicha Sociedad desarrolla su actividad.*

Tercero. *El Protocolo firmado el 23 de marzo de 1994, entre TURESPAÑA y la Sociedad Paradores de Turismo de España S.A. estableció, por una parte, la necesidad de formalizar la puesta a disposición de la Sociedad, para su gestión y explotación, de los establecimientos turísticos que componen la red de Paradores de Turismo, así como la especificación de bienes puestos a su disposición correspondientes a cada uno de los establecimientos, y por otra parte, la necesidad de explicitar las competencias, facultades y responsabilidades de TURESPAÑA y la Sociedad Estatal, respecto a nuevas inversiones, inversiones de reposición mantenimiento preventivo y correctivo de los edificios y de determinados elementos patrimoniales de los mismos. Finalmente el Protocolo citado determina la necesidad y conveniencia del establecimiento de un canon a favor de TURESPAÑA, por la cesión del uso de los establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, a la Sociedad Estatal, que quedó fijado para el ejercicio de 1993, en 400 millones de pesetas de canon mínimo.*

Cuarto. *El patrimonio inmobiliario que conforma la Red de Paradores de Turismo exige la realización de importantes inversiones en concepto de reposición inmobiliaria o creación de otros nuevos. El presupuesto anual de TURESPAÑA consignará, de acuerdo con las limitaciones del marco jurídico presupuestario, los créditos necesarios para llevar a cabo a efecto tales inversiones. En este sentido se deben explicitar las competencias y*



responsabilidades genéricas de TURESPAÑA y la Sociedad Estatal, respecto a los inmuebles Paradores gestionados por ésta. Considerando el contenido de los apartados anteriores y la previsión que realiza el protocolo de 23 de marzo, las partes comparecientes deciden formalizar el presente Pliego con sujeción a las siguientes

CLAUSULAS

Primera: Objeto de la Concesión

El Instituto de Turismo de España, en ejecución del artículo 81.2.6 de la Ley 4/90 de 29 de junio, CONCEDE a la Sociedad Estatal Paradores de Turismo de España S.A. la ocupación y el uso temporal de los establecimientos e instalaciones que componen la red de Paradores de Turismo. Corresponde a TURESPAÑA, oída la Sociedad Paradores de Turismo S.A., autorizar la modificación del objeto de la concesión, mediante incorporación o baja de Paradores de Turismo del mismo. Esta autorización no implica cesión del dominio público ni de las facultades dominicales del Estado, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, especialmente de la Ley del Patrimonio del Estado.

El régimen jurídico establecido en el presente Pliego también se aplicará, en las relaciones entre TURESPAÑA y Paradores de Turismo de España S.A., a aquellos establecimientos integrados en la red de Paradores de Turismo, de que disponga el Estado o TURESPAÑA, en virtud de un título jurídico de arrendamiento, cesión u otro de otras Administraciones Públicas o Instituciones.

Segunda: Duración de la Concesión

La cesión se otorga por un plazo de 30 (50) años, cuyo cómputo se inicia el 1 de enero de 1995.

A petición de Paradores de Turismo de España S.A., TURESPAÑA podrá autorizar una o varias prórrogas, con la duración que considere oportuna, sin que, el total del periodo exceda de noventa y nueve años.

Tercera: Fines de la Concesión

Paradores de Turismo de España S.A., está obligada a usar los edificios e instalaciones que constituyen el objeto de concesión, exclusivamente, para los fines que se indican en la Ley 4/90, de 29 de junio. La explotación en régimen hotelero, de los edificios e instalaciones, se efectuará por Paradores de Turismo de España



S.A. con sujeción a las normas legales vigentes y bajo su exclusiva responsabilidad en todos los ámbitos, especialmente, en los ámbitos mercantil y laboral.

La Sociedad concesionaria se obliga a explotar los inmuebles cedidos directamente, sin que, en ningún caso pueda subarrendarlos ni cederlos a terceros por ningún título, salvo autorización expresa de la Administración concedente. El cumplimiento de los fines de la concesión por parte del concesionario, se llevará a cabo, en todo caso, sin perjuicio de terceros y con expresa sujeción a los términos que en el presente Pliego se contienen, y de acuerdo con la estrategia y objetivos fijados por TURESPAÑA que tendrá libre acceso a los Paradores, en el ámbito genérico de la política turística, y en el específico de los fines de concesión.

Cuarta: Canon Forma de Pago

El canon a abonar por la Sociedad Estatal a TURESPAÑA por la cesión y uso de los bienes objeto de la concesión que se indican en la cláusula primera de este Pliego, se determinará mediante una parte fija y otra variable. El canon fijo se establece en una cantidad de 400 millones de Ptas. anuales más IVA, revisable anualmente de acuerdo con el I.P.C.

El canon anual fijo a satisfacer por el concesionario será abonado, por cuartas partes: el 30 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 30 de diciembre de cada año. Asimismo la Sociedad abonará, anualmente, al principio de cada ejercicio, en todo caso antes del 30 de junio,

un porcentaje del cash flow del ejercicio anterior (beneficios antes de impuestos más (amortizaciones) de la Sociedad derivado de la gestión de los establecimientos e instalaciones objeto de la concesión, determinado por el auditor independiente de la Sociedad concesionaria que verifique sus Cuentas Anuales. Este porcentaje será fijado anualmente en el último trimestre del ejercicio precedente al que va a ser objeto de gestión económica generadores del cash flow, y en el contexto de la elaboración de los Presupuestos de la Sociedad para dicho ejercicio.

De la cuantía que resulte del canon variable, calculando según el procedimiento fijado, se deducirá el canon fijo satisfecho durante el ejercicio anterior. En el caso de que, por razones exógenas a la gestión de la Sociedad o por modificación del marco en el que se elaboraron los presupuestos, la satisfacción del canon variable produjera resultados negativos, éste se reducirá hasta el importe necesario, de forma que dichos resultados se equilibren.



El sistema de determinación del canon, tanto en su parte fija como en la variable, podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre las partes. Paradores de Turismo S.A. abona en este acto 800 millones de ptas. más IVA en concepto de indemnización por el uso de los establecimientos, desde la entrada en vigor de la Ley 4/90 de 29 de junio. Este pago supone, así mismo, el cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del Protocolo de 23 de marzo de 1994.

Excepcionalmente, para los ejercicios de 1995, 1996 y 1997 Paradores de Turismo S.A. abonará a TURESPAÑA, exclusivamente, el canon fijo previsto anteriormente. Sin perjuicio de lo anterior, durante este periodo, la Sociedad concesionaria realizará inversiones que, según el Pliego, serán a cargo de TURESPAÑA hasta el importe que hubiera resultado de existir canon variable, calculado según el procedimiento antes descrito y con un porcentaje, para 1995, del 45% del cash flow. Para llevar a cabo estas inversiones el concesionario necesitará de autorización previa de TURESPAÑA que, así mismo, tendrá que emitir su conformidad acerca de los proyectos de obra elaborados por Paradores de Turismo S.A., y recepcionar finalmente las obras y demás inversiones.

Quinta: Inversiones

A TURESPAÑA le corresponde la ejecución, con cargo a sus propios recursos, de:

- Obras de nuevos Paradores y ampliación de los ya existentes.*
- Obras de modernización y remodelaciones.*
- Obras en edificios e instalaciones, que vengan exigidas por la necesaria adecuación de los mismos a las normas estatales, autonómicas o locales.*

Adquisición y reposición de las instalaciones y maquinaria.

- La Sociedad Estatal Paradores deberá realizar, con cargo a sus propios recursos:*
- El amueblamiento y decoración, así como la dotación hotelera correspondiente a las obras referidas anteriormente.*
- El adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los establecimientos, sus instalaciones y*
- Maquinaria.*
- La reposición del mobiliario y dotaciones hoteleras.*
- Las modificaciones que, por la mejora en la explotación, estime oportuno realizar en los establecimientos, con autorización expresa y recepción final de TURESPAÑA.*

Para el ejercicio de las anteriores competencias y responsabilidades de la Sociedad y TURESPAÑA, se elaborará



conjuntamente una instrucción que permita la adecuada coordinación. En todo caso las obras en los elementos arquitectónicos singulares de los edificios, catalogados como histórico artísticos, serán ejecutadas directamente por TURESPAÑA. En la contratación de las obras, servicios o suministros, que sean de cargo del concesionario, así como en las que éste efectúe con autorización de TURESPAÑA, se observarán los principios de publicidad y concurrencia, así como los criterios de calidad, homogeneidad y otros que se establezcan en la instrucción de coordinación.

Sexta: Ejecución de determinadas Inversiones

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, se constata la necesidad de realizar importantes inversiones en el patrimonio mobiliario en concepto de reposición y ampliaciones, por un importe de 10.629 millones de ptas.

Verificando la necesidad urgente de acometer obras en determinados establecimientos, y con objeto de coordinar los esfuerzos, aumentando la capacidad de actuación, se realizarán con cargo a los recursos, y asumidos con los medios técnicos de TURESPAÑA.

Las obligaciones asumidas por TURESPAÑA, en virtud del párrafo anterior, quedan condicionadas a la existencia de crédito suficiente para ello en sus Presupuestos. Así mismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula quinta anterior, se especifican aquellas obras a que se obliga a efectuar la Sociedad con cargo a sus recursos propios, en el plazo de tres años contados desde la fecha del presente documento, y que se autorizan por TURESPAÑA, en virtud del mismo. Todas las inversiones que realice la Sociedad Estatal durante el periodo 1995 1997, que correspondan a obligaciones de TURESPAÑA, según la cláusula quinta anterior, se recogerán por el concesionario en cuenta deudora de activo hasta la transferencia de dichas inversiones a TURESPAÑA, con la consiguiente compensación.

Las inversiones que se realizan por la Sociedad Estatal, y con el objeto de cumplir la facultad de gestión de las inversiones en los establecimientos, que tiene atribuida por la normativa vigente TURESPAÑA, necesitarán de una autorización previa de ésta, de los proyectos de las obras a acometer en los establecimientos y de una recepción final técnica de las mismas.

Las inversiones previstas que no hubieran sido realizadas por el concesionario según lo previsto en el último párrafo de la cláusula cuarta, serán acometidas durante el periodo 1995 1997 en función de las disponibilidades presupuestarias existentes.



Séptima: Vigilancia e Inspección de la Concesión

TURESPAÑA podrá inspeccionar en todo momento el estado de conservación y mantenimiento de los inmuebles y bienes cedidos, e indicar las reparaciones y otras acciones que deban realizarse en cumplimiento de los términos de la concesión, quedando obligada la Sociedad Estatal a ejecutarlas en el plazo que se le indique. Si no se realizaran estas actuaciones, en el plazo establecido, TURESPAÑA podrá realizarlas a sus expensas repercutiendo su coste a la empresa concesionaria.

Octava: Licencias y autorizaciones del concesionario

El otorgamiento de esta concesión no exime a su titular de la obtención de las licencias y otras autorizaciones legalmente procedentes, tanto para la realización de obras como para el desarrollo de la explotación de los inmuebles objeto de la presente concesión.

Novena: Otras obligaciones del concesionario. Impuestos. Formalización en Escritura Pública

La concesionaria asume la responsabilidad de los riesgos y daños a personas y bienes que pudieran derivarse de la ocupación y uso de inmuebles cedidos, incluyendo explícitamente los de incendio, robo, destrucción, responsabilidad civil, etc.

La Sociedad concesionaria queda obligada a conservar y mantener los inmuebles que se ceden, en perfecto estado de utilización, incluso desde los puntos de vista de limpieza, higiene y estética. La concesión queda sometida a los impuestos en la forma que sean exigibles legalmente. La Sociedad Estatal por otra parte, abonará los impuestos que graven los inmuebles cedidos, o la actividad mercantil que en ellos realiza, o, los que puedan ser creados en el futuro, especialmente, el Impuesto de Bienes Inmuebles, alcantarillado, recogida de basuras, paso de carruajes, Impuesto sobre Actividades Económicas y demás tributos, de similar naturaleza, de carácter local, estatal o autonómico. La concesión se formalizará en Escritura Pública, cuando así lo solicite el concesionario, siendo a su costa todos los gastos derivados de su otorgamiento.

Una copia de la misma se enviará a la Dirección General de Patrimonio del Estado a los efectos procedentes.



Décima: Actividades u obras de interés público, incompatibles con la concesión

Si los terrenos o inmuebles objeto de la concesión fuesen necesarios, total o parcialmente, para la realización de actividades de interés público o ejecución de obras declaradas de utilidad pública, y para llevarlas a cabo fuera necesario utilizar los terrenos o inmuebles en todo o en parte, TURESPAÑA podrá proceder a resolver la concesión total o parcialmente antes de su vencimiento.

Undécima: Bienes afectos a la Concesión

Se considerarán bienes afectos a la concesión, y por tanto sujetos a reversión, en los casos y con los efectos que se indican en la cláusula decimotercera siguiente, en su momento, a la Administración concedente, y sin indemnización alguna a favor del concesionario, no solamente los bienes propiedad de la Administración, que son objeto de la concesión, conforme a este documento, o se hayan incorporado, con posterioridad a la misma, sino los bienes inmuebles en que se materialicen las inversiones que el concesionario efectúe.

En cuanto al mobiliario, dotaciones hoteleras y elementos de trabajo, que el concesionario haya adquirido a sus expensas, TURESPAÑA se reserva el derecho a adquirirlas al término de la concesión, previo reintegro de su valor en aquel momento, si así conviniera a sus intereses. En caso contrario, el concesionario procederá a retirarlos en el plazo de 60 días.

Una vez extinguida la concesión, el concesionario se obliga a efectuar la devolución a TURESPAÑA de los bienes sujetos a reversión, según el presente Pliego, mediante Acta de entrega e inventario valorado, en un plazo no superior a 60 días.

Duodécima: Régimen Jurídico

La concesión se regirá por las presentes condiciones y por el artículo 81 de la Ley 4/90 de 29 de junio y supletoriamente por la Ley de Patrimonio del Estado y la Ley y Reglamento de Contratos del Estado

Decimotercera: Causas de Resolución de la Concesión

La concesión se resolverá por las causas siguientes:

- Por cumplimiento del plazo, o en su caso, sus prórrogas. Finalizado el plazo previsto los bienes revertirán a la*



Administración con todas sus pertenencias y accesiones, como se indica en la cláusula undécima anterior.

- *Por incumplimiento grave por el concesionario de las cláusulas de concesión, el mal uso o la aplicación de los inmuebles a fines distintos a los previstos en la presente concesión, ya sea de forma total o parcial, con los mismos efectos en cuanto a la reversión que se indica en el apartado a) anterior, de esta misma cláusula, además de la obligación del concesionario de resarcir a la Administración de los daños y perjuicios que su incumplimiento hubiera irrogado, a la misma.*

En particular se consideran, entre otros, como incumplimientos graves, que puedan dar lugar a la caducidad de la concesión, los siguientes:

- *Incumplimiento por el concesionario de la obligación asumida en las cláusulas quinta y sexta anteriores.*
- *Falta de pago, dentro del plazo previsto, por tres veces del canon pactado.*
- *Por modificación de la composición del accionariado de la Sociedad concesionaria, en cuyo caso TURESPAÑA podrá optar por la resolución de la concesión, o por modificación de sus condiciones.*
- *Mutuo acuerdo de las partes, con los efectos que las mismas acuerden.*
- *Suspensión de pagos o quiebra de la Sociedad concesionaria, con los efectos que se indican en el apartado a) y en su caso, b) de anteriores de esta misma cláusula.*

En ningún caso, TURESPAÑA asumirá los contratos de trabajo que pudiera haber concertado el

Decimocuarta: Interpretación y Jurisdicción

Corresponde a TURESPAÑA la interpretación de las condiciones de la concesión. Contra las resoluciones del Presidente de TURESPAÑA, sobre interpretación, modificación, ejecución o resolución de la concesión, podrá interponerse recurso contencioso administrativo, conforme a la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

Leído el presente Pliego por los comparecientes, lo encuentran conforme, y en las representaciones que:

- *ostentan lo firman por triplicado ejemplar en el lugar y fecha indicados.*



- *concesionario para el ejercicio de su actividad empresarial, sin que pueda entenderse, por tanto, que la reversión implica la sustitución de empresa prevista en la legislación laboral vigente.*

7.3. La dirección de Paradores de Turismo:

La dirección de Paradores de Turismo se organiza en torno a su **Presidente**, actualmente Miguel Martínez, quién para asesorarle en el cargo cuenta con direcciones que dependen directamente de él: Gabinete de Presidencia y el Gabinete de Comunicación.

El **consejo de Administración** está formado el Presidente de Paradores, la Secretaria/o General y 16 consejeros, pertenecientes a distintas formaciones políticas, en la que cada una tiene tanta representación, de manera proporcional, a la obtenida en las últimas Elecciones Generales.

Por debajo del Presidente y del Consejo de Administración, se encuentra la **Dirección General Ejecutiva**, aparte de decidir la orientación de negocio, es la encargada de coordinar a las cuatro direcciones generales en la que queda estructurada la cadena: **Secretaría General, Dirección General de Comercialización, Dirección General de Explotación y Dirección General de Económico-financiera y de Recursos Humanos.**

Dentro de cada Dirección anterior, existen subdepartamentos de los que es responsable, estos son para cada una de las direcciones anteriores:

- **Secretaría General:** Inmuebles, Compras y adjudicaciones, Tecnología de la Información, Asesoría Jurídica y Asuntos Generales.
- **Dirección Económico-financiera y de Recursos Humanos:** Dirección de Recursos Humanos y Relaciones laborales, Contabilidad, Tesorería, Control de Gestión Auditoría Interna.
- **Dirección General de Comercialización:** Ventas y Marketing.
- **Dirección General de Explotación:** Explotación, Gestión de Alimentos y Bebidas y Calidad Hotelera.

En cuanto a la estructura regional, los 93 Paradores pasan a depender de cuatro direcciones de zona: **Zona Norte-Noroeste, Zona Norte-Noreste, Zona Centro-Canarias y Zona Sur-Suroeste.**



De acuerdo a dicha división geográfica el futuro Parador de Muxía quedaría bajo supervisión del director de la Zona Norte-Noroeste.

Por último señalar, que anualmente se reúnen todos los Directores de todos los Paradores, los cuatro Directores de Zonas y la Dirección General Ejecutiva para tratar sobre la marcha del negocio y el sector del turismo.

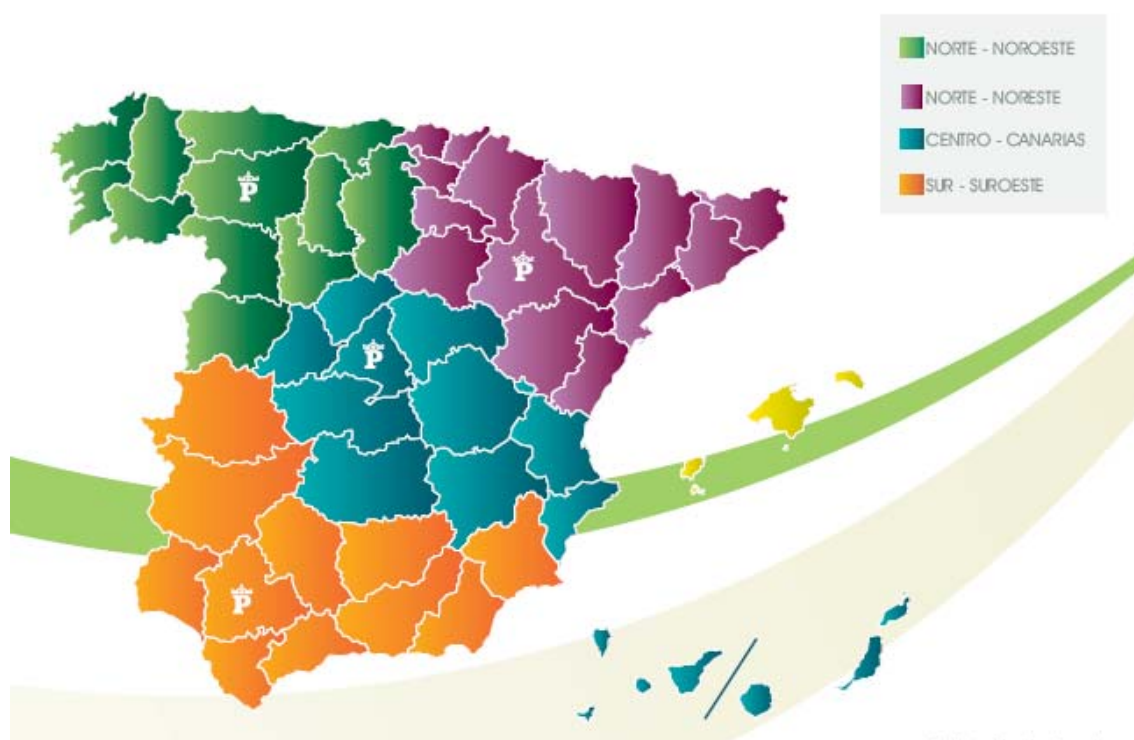


Imagen 47: Áreas de control de las distintas Direcciones de Zonas

Fuente: Paradores de Turismo

7.4. Documentación necesaria para la apertura de un Hotel en Galicia:

Para poder poner en marcha un nuevo establecimiento hotelero en Galicia se debe presentar la siguiente documentación a la Consellería de Turismo de dicha comunidad:

- **La autorización de apertura**
- **La clasificación turística** en la que se fijará el grupo, categoría y, de ser el caso, de la especialización



Para poder obtener los dos documentos anteriores se debe presentar previamente los siguientes documentos:

- a) **Solicitud de autorización de apertura y clasificación turística**
- b) **Fotocopia compulsada del DNI o CIF**, según corresponda, del solicitante.
- c) Si la titularidad del establecimiento correspondiese a una persona jurídica, **fotocopia compulsada de la escritura de constitución de la sociedad y poderes del solicitante** para el caso de que no se deduzca claramente de la escritura social.
- d) **Fotocopia compulsada de la escritura de propiedad del inmueble**, contrato de arrendamiento, donde conste expresamente la actividad a desarrollar por el arrendatario.
- e) **Fotocopia compulsada de la licencia municipal de obras** del establecimiento hotelero de que se trate.
- f) **Fotocopia compulsada de la licencia municipal de apertura** o en su defecto, de la solicitud, a la que se le adjuntarán, en este último caso, los siguientes certificados:
 - Certificado** del órgano competente de la Xunta de Galicia, acreditativo del **cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias** del establecimiento exigidas por la normativa vigente.
 - Certificado** del órgano competente de la Xunta de Galicia acreditativo del cumplimiento de los **requisitos de prevención y protección contra incendios** exigidos por la normativa vigente.
- g) **Póliza de responsabilidad civil** que garantice el normal desarrollo de la actividad. Para el Parador de Muxía dicha cuantía asciende a 450.760 euros. Estas coberturas tendrán que incluir la totalidad de los riesgos posibles, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.
- h) Los siguientes planos:



-**Plano de edificaciones e instalaciones** a escala mínima de 1:100, cuando no se trate de un solo bloque, con indicación del destino y superficie de cada una de ellas.

-**Plano de las fachadas**, a escala mínima de 1:100.

-**Planos de distribución interior de plantas**, a escala mínima de 1:50, en el que se indicará el destino y la superficie de cada dependencia, así como la situación de puertas, ventanas, escaleras, armarios empotrados, terrazas etc.

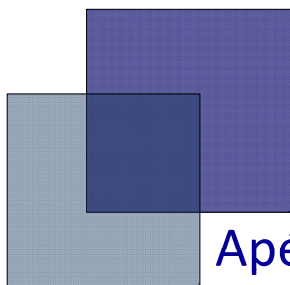
-**Planos de los diferentes tipos de habitaciones** (incluyendo los cuartos de baño y aseos) a escala 1:50 en los que figurarán las instalaciones y mobiliario.

-**Planos referentes a las medidas de seguridad**, evacuación y prevención y protección contra incendios.

i) En el caso de solicitar el **reconocimiento de alguna especialidad**, se deberán presentar los certificados o **documentos pertinentes**. En el caso del Parador de Muxía, al tratarse de un Hotel Balneario se requiere un **Permiso Administrativo** para la explotación de Aguas Termales y un **Plan de Protección** del lugar donde se extrae dichas aguas.

l) **Relación de las habitaciones** con indicación del número que las identifica, superficie, capacidad en plazas y servicios de que están dotadas.

m) **Normas de régimen interior** que regirán en el establecimiento formuladas y firmadas por su titular.



Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Apéndice I: Normativa jurídica de interés.

A1.1 Decreto 3787/ 70 y ley 48/73: Decreto sobre infraestructura mínima requerida en los alojamientos turísticos.

La Ley 48/1973, de 8 de julio, sobre competencias en materia turística, atribuye al Ministerio de Información y Turismo, entre otras, las facultades de adoptar -por sus propios órganos o en concurrencia con los otros Departamentos o Corporaciones- aquellas medidas de ordenación y vigilancia de las Empresas y actividades que directa o indirectamente se relacionan o pueden influir sobre el fenómeno turístico, entendiéndose por tal -según dice la exposición de motivos de la Ley-<<el movimiento y estancia de personas fuera de su lugar habitual de trabajo o residencia por motivos diferentes de los profesionales>>.

Entre estas actividades destacan, por su especial relieve, las de alojamiento turístico en sus múltiples manifestaciones y que, en lo que se refiere a su vertiente empresarial, fueron objeto en su momento de concreta y específica regulación, establecimientos, los requisitos mínimos que deben reunir para su apertura y funcionamiento.

Ahora bien, el incremento durante estos últimos años de nuestra planta hotelera y de alojamientos turísticos en general ha seguido un ritmo que no siempre se acompasó con el desarrollo necesario de los elementos infraestructurales que le son básicos, produciéndose con ello en amplias zonas del país desequilibrios y aún saturaciones que pueden llegar -de no ponerse remedio a tiempo- a deteriorar irremediablemente nuestro patrimonio y nuestro prestigio turístico.

Es cierto que muchas de las exigencias que se recogen en el presente Decreto figuran ya, de una u otra forma, en las Ordenaciones y Reglamentos vigentes para cada sector, pero la experiencia aconseja darles un tratamiento unitario, a fin de conseguir una mayor coordinación entre los distintos órganos de la Administración, tanto Central como Local, al mismo tiempo que se promueve una conciencia individual y colectiva que prevea el amplio futuro de crecimiento de nuestro equipo turístico receptor, pieza clave, por una parte, de nuestra oferta hacia el exterior, y representación auténtica, por otra, del nivel de vida alcanzado por los españoles.

En su virtud a propuesta del Ministro de Información y Turismo y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día diecinueve de noviembre de mil novecientos setenta,

DISPONGO:

Artículo 1.

1. Quedan sujetos a las prescripciones del presente Decreto todos los establecimientos hoteleros y de alojamiento turístico definidos en los artículos 4.º y 5.º de la Ley 48/1963, de 8 de julio, cualesquiera que sean su naturaleza y régimen de explotación, con una capacidad igual o superior a 50 plazas.



Téngase en cuenta el D. 467/1972, 17 febrero, por el que se amplía a los municipios de las costas cantábrica y gallega la aplicación del D 3787/1970, de 19 de diciembre, sobre requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos («B.O.E.» 6 marzo).

2. Asimismo se sujetarán a las prescripciones del presente Decreto, aun cuando no sean objeto de explotación mercantil, los edificios con diez o más apartamentos y los conjuntos de diez o más villas o «bungalows» con servicios comunes dentro de una urbanización que constituyan una segunda residencia para sus propietarios o arrendatarios con motivo de sus vacaciones.

Artículo 2.

Los alojamientos comprendidos en el artículo anterior estarán dotados de las instalaciones de infraestructura que se relacionan a continuación, sin perjuicio de las exigencias reglamentarias que sean de aplicación en virtud de competencias concurrentes y de los requisitos que se determinan en los reglamentos vigentes para obtener la licencia de apertura y funcionamiento en cada caso.

- a) Agua potable.
- b) Tratamiento y evacuación de aguas residuales.
- c) Electricidad.
- d) Accesos.
- e) Aparcamiento.
- f) Tratamiento y eliminación de basuras.

Artículo 3. Agua potable.

1. Será obligatorio que el agua destinada al posible consumo humano reúna las condiciones de potabilidad química y bacteriológica que determinan las disposiciones vigentes.

2. En defecto de abastecimiento de agua procedente de una red general de agua potable o cuando existan indicios de que dicha red puede ser fácilmente contaminada, será preceptivo disponer de una instalación automática de depuración, por lo menos bacteriológica, de manera que el agua tratada posea las condiciones previstas en la legislación vigente para el abastecimiento de poblaciones.

3. En el caso de conexión a una red general de agua potable, con suministro de alta garantía, el servicio quedará asegurado con depósitos o aljibes con una capacidad no inferior al volumen que necesita para el día de máximo consumo. Cuando la garantía de servicio de la red no sea suficiente se prescribirá una capacidad de almacenamiento comprendida entre uno y tres días de máximo consumo. En cualquier caso, esos volúmenes no podrán ser inferiores al que corresponde a una dotación de 200 litros por persona/día.

4. Cuando el suministro de agua potable no proceda de una red general, los depósitos o aljibes a que se refiere el número anterior deberán tener la capacidad precisa para atender las necesidades del consumo durante cinco días, como mínimo.

Artículo 4. Tratamiento y evacuación de aguas residuales.



1. La evacuación de aguas residuales deberá realizarse, en las debidas condiciones técnicas, a través de la red de alcantarillado.
2. De no existir dicho alcantarillado o resultar insuficiente para absorber las aguas residuales procedentes de nuevas construcciones, el tratamiento y evacuación de dichas aguas se efectuará mediante estación depuradora -particular o colectiva- de las del tipo de oxidación total, con una capacidad de depuración proporcionada al número de plazas del establecimiento o alojamiento de donde aquéllas procedan.
3. No eximirá del tratamiento depurador a que se refiere el número anterior el que se empleen emisarios submarinos para la evacuación de las aguas residuales.
4. En cualquier supuesto, el vertido de aguas residuales, tanto al mar como a aguas continentales en parajes, áreas o zonas de utilización turística no podrá efectuarse sin su previa depuración.

Artículo 5. Electricidad.

1. Se dispondrá de acometida eléctrica de baja tensión con capacidad no inferior a 100 kilovatios o derivación de alta tensión con estación transformadora de capacidad mínima de un kilovatio/plaza.
2. En todo caso, estará previsto el alumbrado de emergencia, cuyas características se adaptarán a las normas vigentes sobre la materia.
3. Los accesos, viales, jardines, aparcamientos y zonas exteriores de uso común dispondrán de iluminación suficiente con red de distribución de tendido subterráneo.

Artículo 6. Accesos.

1. De no estar situado el establecimiento dentro del casco urbano de una población, con calle de acceso pavimentada, será preceptivo disponer de vía de acceso con un ancho mínimo de cinco metros de calzada, dotada de pavimento asfáltico o de cualquier otro tipo que reúna las adecuadas condiciones de resistencia y seguridad, según el volumen de tráfico y velocidad de circulación del mismo y de acuerdo con la normalización vigente sobre carreteras, y con aceras o arcones de un metro de ancho.
2. Esta vía de acceso enlazará directamente con vía principal o a través de red arterial, también con pavimento asfáltico, en la forma que determinan los vigentes reglamentos sobre la materia.
3. Las vías de acceso deberán estar debidamente señalizadas para garantizar en todo momento la seguridad en el tráfico.

Artículo 7. Aparcamiento.

1. Cada establecimiento o conjunto de alojamientos dispondrá de facilidades de aparcamiento, debidamente protegido contra las inclemencias del tiempo, según las características meteorológicas de cada zona, a razón de un turismo por cada cinco plazas, como mínimo, de las que oficialmente disponga según su capacidad autorizada.



2. Los aparcamientos podrán ser comunes para varios establecimientos, siempre que se respete la capacidad establecida en el número anterior.
3. Los aparcamientos estarán situados, en todo caso, a una distancia no superior a 200 metros de la entrada principal.
4. Podrá dispensarse de la exigencia establecida en el presente artículo cuando el edificio o conjunto de alojamientos, situado en casco urbano, disponga de garaje, siempre que éste tenga la capacidad determinada en el apartado 1.º.
5. Con independencia de la exigencia recogida en el apartado 1 de este artículo, podrán establecerse zonas de aparcamiento reservadas para visitantes y cuya utilización devengará el precio que se señale, según tarifas debidamente autorizadas, por el Ministerio de Información y Turismo para los establecimientos a que se refiere el número 1 del artículo 1.º de esta disposición y por la autoridad municipal cuando así corresponda.

Artículo 8. Tratamiento y eliminación de basuras.

1. La recogida y almacenamiento de basuras para posterior retirada por los servicios de carácter público, se realizará de forma que quede a salvo de la vista y exenta de olores.
2. Cuando no se realice este servicio con carácter público, habrá de contarse con medios adecuados de recogida, transporte y eliminación final mediante procedimiento eficaz, garantizando en todo caso la desaparición de restos orgánicos e inorgánicos.
3. En ningún caso podrá realizarse la eliminación final de basuras haciendo el vertido al mar o a masas de aguas continentales en parajes, áreas o zonas de utilización turística.

Artículo 9.

1. Lo dispuesto en los artículos 3.º, 4.º y 8.º podrá ser de aplicación a toda clase de alojamientos turísticos, aunque no alcance los límites de capacidad a que se refiere el artículo 1.º del presente Decreto, cuando, dada la densidad de alojamientos en la zona, localidad o núcleo de población, a juicio del Ministerio de Información y Turismo, oídos los dictámenes técnicos pertinentes, resultare aconsejable la adopción de dichas medidas.
2. En todo caso será de aplicación lo establecido en el presente artículo en los supuestos de los números 3 y 4 del artículo 4.º.

Artículo 10.

1. No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, el Ministerio de Información y Turismo, ponderando las circunstancias especiales que puedan concurrir en un determinado caso y previo dictamen favorable de los servicios técnicos competentes que se citan en el artículo 11, número 2, apartados b) y c), podrá dispensar de alguna o algunas de las exigencias establecidas en dichos artículos.
2. Las dispensas que se concedan estarán siempre condicionadas a que no varíen las circunstancias que las motivaron.



3. No será en ningún caso dispensable lo preceptuado en los números 1 y 2 del artículo 3.º, en los números 3 y 4 del artículo 4.º y en el número 3 del artículo 8.º.

Artículo 11.

1. Los proyectos de construcción o ampliación de los alojamientos turísticos a que se refiere el artículo 1.º deberán ser sometidos para su autorización, si procede, a la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, que ejercerá las competencias que en el presente Decreto se atribuyen al Ministerio de Información y Turismo.

2. A tal fin, las solicitudes se presentarán en la Delegación del Ministerio de Información y Turismo de la provincia en que se sitúen los alojamientos, acompañadas de los siguientes documentos, por cuadruplicado:

a) Anteproyecto, constituido como mínimo por Memoria, planos y presupuesto de la obra a realizar, visados por los Colegios de aquellos profesionales que intervengan en su redacción, en el ejercicio de su competencia, y en los que, con la precisión y detalles necesarios, se especificarán sus características técnicas, especialmente las de aquellos servicios a que se refiere el artículo 2.º del presente Decreto.

b) Informes -original y copias- de las Delegaciones Provinciales de los Ministerios de Obras Públicas, Industria y Vivienda, de la Jefatura Provincial de Sanidad y de la Comandancia de Marina como Delegada del Ministerio de Comercio (Subsecretaría de la Marina Mercante), sobre la adecuación del proyecto a las exigencias que se establecen en los artículos 3.º a 8.º, así como sobre aquellos otros requisitos reglamentarios que sean de aplicación en la esfera de sus respectivas competencias. Dichos informes tendrán carácter vinculante.

c) Informe -original y copias- del Ayuntamiento, que no prejuzgará la concesión de la oportuna licencia de obras, sobre la adecuación del proyecto a las condiciones urbanísticas de la parcela o solar, con especial mención de las de suministro de agua, salubridad, saneamiento y defensa del paisaje.

Véase O.M. 28 junio 1972, por la que se dictan normas para la emisión de los informes sobre requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos a que se refieren los apdos b) y c) del párrafo 2º del artículo 11 del D. 3787/1970, 19 diciembre («B.O.E.» 6 julio).

Si los informes referidos en los párrafos b) y c) anteriores no fueron presentados por los interesados, la Delegación Provincial de Información y Turismo procederá en la forma establecida en el número 2 del artículo 39 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

3. La Delegación Provincial, una vez recibida la anterior documentación y completo el expediente, lo elevará con su informe, en el plazo máximo de cuarenta y cinco días, contados desde la recepción de la mencionada documentación, a la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas.

4. Cuando se trate de establecimientos comprendidos en el número 1 del artículo 1.º, la Delegación Provincial de Información y Turismo dictaminará en su informe sobre la clase y categoría que pudiera corresponder a aquellos, en función de sus características, instalaciones y servicios proyectados para los mismos.



5. En el plazo de tres meses desde la fecha de presentación de las solicitudes y documentos anejos o, en defecto de alguno de ellos, desde la recepción en la Delegación Provincial de Información y Turismo de los que se hubieren omitido, la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas otorgará si procede la reglamentaria autorización, devolviendo al interesado uno de los ejemplares del expediente, con el anteproyecto debidamente diligenciado en todas sus páginas.

6. Contra la resolución del mencionado Centro directivo podrá interponerse recurso de alzada ante el titular del Departamento.

7. Las resoluciones que se adopten por la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas serán notificadas para su conocimiento a todos los Organismos que preceptivamente hayan informado el expediente. Al Ayuntamiento se remitirá, asimismo, uno de los ejemplares del expediente -con el anteproyecto completo- debidamente diligenciado en todas sus partes.

Artículo 12.

En ningún caso se podrá dar comienzo a las obras sin que previamente haya sido concedida la correspondiente licencia municipal. El proyecto para el cual se otorgue esta licencia habrá de ajustarse, inexcusablemente, a los requisitos y condiciones señalados por la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas al autorizar el anteproyecto a que se refiere el artículo anterior, sin perjuicio de las demás exigencias de carácter urbanístico o de policía municipal que sean aplicables en cada caso.

Artículo 13.

Al solicitarse del Ministerio de Información y Turismo la licencia de apertura y funcionamiento de los alojamientos, deberá acreditarse que las obras se han realizado de acuerdo con el proyecto autorizado, acompañándose a tal efecto las pertinentes certificaciones de los Organismos a que se refieren los apartados b) y c) del número 2 del artículo 11, sin perjuicio del cumplimiento de las demás exigencias reglamentarias que determinan las disposiciones vigentes.

Artículo 14.

1. En ejercicio de las competencias de ordenación y vigilancia que le son atribuidas en los artículos 1.º y 6.º de la Ley 48/1963, de 8 de julio (citada), sobre competencia en materia turística, el Ministerio de Información y Turismo podrá interesar de las Corporaciones Locales, en cuyas demarcaciones existan áreas de concentración de alojamientos turísticos, la realización de las obras que sean necesarias para resolver con carácter general los problemas derivados del cumplimiento del presente Decreto.

2. Asimismo, el Ministerio de Información y Turismo podrá instar la constitución de Asociaciones de Propietarios, e incluso de Mancomunidades, Agrupaciones Municipales o Consorcios, cuando las necesidades turísticas de la zona, especialmente en lo que se refieren a saneamiento y salubridad, así lo aconsejen.

3. En los supuestos anteriores, las obras que se proyecten serán consideradas de «interés turístico».



4. El Ministerio de Información y Turismo, vistos los dictámenes técnicos pertinentes, podrá declarar «zonas de infraestructura insuficiente» aquellas áreas, localidades o términos que por insuficiencia de su infraestructura no permitan un aumento de su capacidad de alojamiento. La declaración de «Zona de infraestructura insuficiente» llevará implícita la prohibición de instalar nuevos alojamientos turísticos, salvo que se subsanen las deficiencias que motivaron aquella declaración.

Número 4 del artículo 14 redactado por D. 2206/1972, 18 agosto, por el que se modifica el D. 3787/1970, 19 diciembre, sobre requisitos mínimos de infraestructura en alojamientos turísticos («B.O.E.» 23 agosto).

Artículo 15.

Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que se pudiera incurrir, las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en el presente Decreto darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva mediante la imposición de una o varias de las sanciones previstas en el artículo 23 del Decreto 231/1965, de 14 de enero.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. 1. Los titulares de alojamientos turísticos que se encuentren en construcción a la entrada en vigor del presente Decreto deberán adoptar las medidas necesarias para que, al momento de solicitar la reglamentaria autorización de apertura y funcionamiento, puedan acreditar que aquellos están dotados de las instalaciones que se relacionan en el artículo 2.º y en las condiciones que determinan los artículos 3.º a 8.º.

2. Si los establecimientos estuvieren en avanzado estado de construcción y su apertura prevista para antes del día 1 de junio de 1971, podrá solicitarse del Ministerio de Información y Turismo la prórroga de seis meses, contados desde la fecha antes citada para subsanar las deficiencias que hubiere y que no vengan exigidas por los Reglamentos actualmente en vigor.

3. El cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3.º a 8.º se acreditará acompañando a la solicitud de apertura los documentos a que se refieren los apartados b) y c) del número 2 del artículo 11.

Segunda. 1. Los establecimientos que, debidamente autorizados, se encuentren en funcionamiento a la entrada en vigor del presente Decreto y que carezcan de alguna o algunas de las instalaciones que se relacionan en el artículo 2.º, en las condiciones que determinan los artículos 3.º a 8.º, deberán tener subsanadas sus deficiencias antes del 31 de diciembre de 1971.

2. Cuando por el volumen de las obras a realizar se precisase de un plazo mayor, el interesado deberá solicitarlo de la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, justificando debidamente los fundamentos de su pretensión. El expediente se tramitará a través de la Delegación Provincial de Información y Turismo que corresponda.

3. Si se tratase de deficiencias que afecten a todos o a un gran número de establecimientos situados en un lugar o zona determinada y de imposible o muy difícil corrección por los particulares, la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas procederá de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.



En todo caso, el Ministerio de Información y Turismo, previo dictamen de los servicios técnicos pertinentes y oídos los interesados, podrá decretar el cierre temporal de aquellos establecimientos que no reúnan las debidas condiciones técnicas, a tenor de lo dispuesto en los artículos 3.º, 4.º, 5.º, 6.º y 8.º del presente Decreto.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Por los Ministerios de Hacienda e Información y Turismo se adoptarán las medidas necesarias para adecuar las disposiciones en vigor sobre «Crédito Hotelero y para Construcciones Turísticas» y «Crédito para el Desarrollo de Zonas Turísticas», regulados, respectivamente, por la Orden de la Presidencia del Gobierno de 20 de octubre de 1965, y Orden del Ministerio de Hacienda de 28 de junio de 1963, a lo dispuesto en el número 2 del artículo 14 del presente Decreto.

Segunda. Por los Ministerios de Gobernación, Obras Públicas, Industria, Comercio, Vivienda e Información y Turismo se adoptarán las disposiciones necesarias para el mejor cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto.

Tercera. En el marco orgánico del Ministerio de Información y Turismo, dentro de la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, se adoptarán las medidas de reestructuración necesarias para dotar a aquéllas de la unidad de rango y efectivos suficientes para desarrollar la función que implica la ejecución de lo dispuesto en el presente Decreto.

Cuarta. El presente Decreto será de inmediata aplicación en todos los Municipios de la costa mediterránea y del golfo de Cádiz, así como en todo el territorio de las islas Baleares y Canarias.

Posteriormente, según aconsejen las circunstancias, el Ministerio de Información y Turismo irá determinando sucesivamente los Municipios o provincias en que será de aplicación.

DISPOSICIÓN FINAL. Quedan derogadas cuantas normas y disposiciones reglamentarias se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto, que entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

A1.2 Orden 15/09/1978: Orden ministerial por la cual se dictan las normas sobre régimen de precios y reserva en los alojamientos turísticos.

El procedimiento para la determinación y facturación de los precios de los alojamientos turísticos ha venido siendo regulado (desde el punto de vista exclusivamente turístico), junto a otra serie de disposiciones específicas por las ordenes ministeriales de 28 de marzo de 1966 y 20 de febrero de 1963, que si en el momento en que fueron promulgadas obedecían a la necesidad de llenar un vacío legal en este ámbito y se correspondían con la realidad entonces imperante, no cabe duda de que en la hora presente han quedado descatolizados y requieren urgente revisión.

Recientemente, la orden de 27 de julio de 1978 ha excluido de las relaciones de precios comunicados, a partir de 1 de enero de 1979, las de los hoteles, estando ya con anterioridad fuera de cualquier régimen especial de precios los del resto de los alojamientos turísticos.



Por ello, el objetivo principal de esta orden es procurar la adecuación a la realidad imperante, en el ámbito del principio de libertad que la informa, de las normas relativas a la determinación de los precios de los alojamientos turísticos sin mas matizaciones que las derivadas de la peculiaridades del fenómeno turístico y que, en definitiva, vienen impuestas por la necesidad de mantener en toda su fuerza las garantías de los derechos de los consumidores a través de los principios de globalidad, publicidad e inalterada anual de los precios, precisiones por otra parte perfectamente encajables dentro del cuadro legal que enmarca la política general de precios.

La subsistencia de las referidas reglas básicas de los precios de la oferta turística de alojamientos está avalada por una larga practica del sector, tiene una contrastada eficacia en la promoción de la demanda y se fundamenta, entre otras razones, en las características especiales del mercado turístico con sistemas de contratación a largo plazo, reservas anticipadas, distintas temporadas de funcionamiento, campañas de publicidad hechas con gran antelación, etc. Por otra parte, la realidad actual ha demostrado innecesario mantener otra parte la administración, algunos controles que pudieran considerarse adecuados en un momento de consolidación de la industria pero hoy, dado el grado de madurez y responsabilidad alcanzado por el sector, carecen de verdadera justificación. Tal es el caso de la obligación impuesta por el artículo 5. De la orden ministerial de 20 de febrero de 1963, sobre taladro de facturas y que esta orden suprime, continuando sin embargo, como es lógico, la obligación de facturar y la exigencia de precisión y claridad en la extensión de las facturas. Por todo ello, de acuerdo con la autorización concedida en la disposición final segunda del decreto 231/1965, de 14 de enero, y de conformidad con las competencias atribuidas en el real decreto 2677/1977, de 6 de octubre, este ministerio ha tenido bien a disponer lo siguiente:

Artículo 1.

Todos los alojamientos turísticos, cualquiera que sea su clase y categoría, fijaran sus precios máximos y mínimos sin más obligación que la de notificar los mismos a la administración turística.

El precio máximo de alojamiento para cada uno de los tipos de habitación no podrá ser superior al 25 por 100 del precio mínimo fijado.

Artículo 2.

En todo caso el cliente deberá ser notificado antes de su admisión del precio que le será aplicado, a cuyo efecto se le hará entrega de una hoja en la que constara nombre y categoría del establecimiento, numero o identificaron del alojamiento, precio del mismo y fechas de entrada y salida. Dicha hoja, firmada por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia se conservará en el hotel a disposición de la inspección durante un año.

Artículo 3.

los precios no podrán ser alterados durante el transcurso del año de su vigencia y tendrán la consideración de globales, por lo que se compondrán sumando el importe de la merced del arriendo o servicio, el porcentaje destinado al personal y cuantos impuestos, arbitrios y tasas estén legalmente autorizados.

Artículo 4.

Se entienden por año de vigencia de los precios el año natural, salvo en canarias, en que los doce meses contarán desde el día 1 de noviembre del año en curso hasta el 31 de octubre del



siguiente, y en los establecimientos situados en estaciones de alta montaña en los que el año comprenderá desde el 1 de diciembre al 30 de noviembre.

Artículo 5.

1. Los precios de los alojamientos turísticos se especificaran por alojamiento y demás prestaciones que formen parte del funcionamiento habitual de la industria. En el caso de los hoteles con servicio de comedor, se referirán también a la pensión alimenticia y servicios sueltos integrantes de la misma.

2. La "pensión alimenticia" no podrá exceder del 85 por 100 de la suma de los precios señalados al desayuno, almuerzo y cena.

3. El recio de la "pensión completa " se obtendrá por la suma de los correspondientes a la habitación y a la "pensión alimenticia".

Artículo 6.

1. Los hoteles y hostales en cualquiera de sus categorías no podrán exigir de sus clientes que sujeten su estancia al régimen de " pensión completa ". No obstante subsiste el derecho de estos a que les sean facturadas por dicho régimen las estancias superiores a cuarenta y ocho horas, a partir de la de su ingreso.

2. El cliente que al amparo de lo dispuesto en el párrafo anterior solicite acogerse al régimen de "pensión completa" queda obligado al pago del precio convenido, aun cuando dejara de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen.

Artículo 7.

1. Se entenderá que el hospedaje comprende el uso y goce pacifico de la unidad de alojamiento y servicios complementarios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de estos últimos.

2. Tendrán la consideración de servicios comunes los siguientes:

A) las piscinas.

B) las hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de piscinas, playas, jardines y parques particulares.

C) los aparcamientos exteriores de vehículos.

Artículo 8.

1. En ningún caso podrá percibirse del cliente del alojamiento hotelero que ocupe una habitación doble por no existir habitaciones individuales cantidad superior al 80 por 100 del precio de aquella.

2. En el supuesto anterior, el hotelero podrá invitar al cliente a que cambie de habitación, poniendo a su disposición una individual, entendiéndose que de no aceptar la permuta se le podrá facturar por la totalidad del precio de la habitación que viene ocupando, siempre que sea advertido de esta circunstancia.



3. Quedan excluidas de la reducción que se establece en el apartado primero de este artículo las habitaciones dotadas de salón privado y las "suites".

Artículo 9.

El precio de una cama supletoria no podrá ser superior al 60 por 100 de la habitación de que se trate, si esta fuera sencilla, ni al 35 por 100 si se instalase en una habitación doble. Cuando en atención a la superficie de la habitación se autorice la instalación de una segunda cama supletoria, el precio de esta no podrá ser superior del 40 o 25 por 100 del precio máximo de aquella, según se trate de una sencilla o de una doble.

La instalación de camas supletorias en las habitaciones estará condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos:

A) que se haya obtenido la previa autorización del organismo turístico competente, que determinara claramente el número de camas supletorias que podrán instalarse en cada habitación.

B) que ese realice a petición expresa de los clientes, lo que se acreditara incorporando a la copia de la correspondiente factura el documento en que conste tal petición.

La posible instalación de cunas para niños menores de dos años tendrá carácter gratuito.

Artículo 10.

1. El precio de la unidad de alojamiento se contara por idas o jornadas, conforme al número de pernoctaciones, sin que en ningún caso, salvo en apartamentos y similares y ciudades de vacaciones, pueda exigirse por la empresa una estancia mínima superior a un día.

2. Salvo pacto en contrario, la jornada terminara a las doce horas.

3. El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más.

4. El disfrute del alojamiento y demás servicios inherentes al hospedaje durara el tiempo convenido entre el establecimiento y el cliente, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación

Entregada al mismo en el momento de su admisión.

La continuación en el disfrute de dichos servicios por mayor tiempo del

Convenido estará siempre condicionada al mutuo acuerdo entre la

Dirección y el cliente.

Artículo 11.

1. El titular del alojamiento podrá exigir a los que efectúen una reserva de plaza un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados.



2. El anticipo a que se refiere el párrafo anterior consistirá como máximo, por cada unidad del alojamiento hotelero, en el que a continuación se expresa:

A) cuando la reserva se haga para una ocupación no superior a diez días, en el importe correspondiente al precio de un día de habitación.

B) cuando se realice para más tiempo de ocupación, en la suma equivalente al importe de un día de habitación por cada diez días o fracción de este tiempo.

Si la anulación de la reserva no se efectúa siete días antes del fijado para ocupar la habitación, quedara a disposición de la empresa la cantidad recibida en concepto de señal, conforme a las normas del párrafo anterior.

3. Cuando se trate de apartamentos o similares, el anticipo máximo que podrán exigir las empresas consistirá en :

A) el 40 por 100 del precio total cuando la reserva se realice por tiempo inferior a un mes.

B) el 25 por 100 en las reservas por un mes.

C) el 15 por 100 cuando la reserva se realice por el tiempo superior a un mes. Si se refiere a ciudades de vacaciones, la señal máxima consistirá en el 15 por 100 del importe total del hospedaje.

La anulación de reserva dará derecho en ambos casos a retener como máximo, en concepto de indemnización, el siguiente porcentaje de la señal exigida:

A) el 5 por 100 cuando la anulación se haga con más de treinta días de antelación a la fecha fijada para ocupar el alojamiento.

B) el 50 por 100 cuando se haga con treinta o menos días y más de siete.

C) el 100 por 100 cuando se haga con menos de siete días.

4. Cuando los clientes hubieran reservado unidades de alojamiento determinadas, con especificación de su número o situación, la empresa estará obligada a poner a disposición de aquellos en la fecha convenida. Si la reserva fuese para unidades indeterminadas, el titular del alojamiento deberá poner a disposición de los huéspedes aquellas que reúnan las mismas características que las que fueron pactadas.

5. Los dueños y directores de los establecimientos vendrán obligados a contestar por escrito, en un plazo máximo de diez días todas las peticiones de reserva que se hagan en esta forma. En las relaciones entre empresas de alojamientos turísticos y agencias de viajes sobre esta materia se estará a lo dispuesto en la reglamentación específica de estas últimas.

Artículo 12.

1. Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que les fuese presentada al cobro la factura.



2. Dicha factura, que podrá confeccionarse por procedimientos mecánicos, deberá expresar indubitablemente los diversos servicios prestados, sea nominalmente o en clave, cuya explicación aparecerá inexcusablemente en el impreso, procurando, si es posible, la separación entre servicios ordinarios: alojamiento y, en su caso, pensión alimenticia, desayuno, comida y cena teléfono y otros servicios, es decir, los demás que se presten, comúnmente denominados extras, que deberán acreditarse no solo mediante factura, sino también a través de vale firmado por el cliente, el cual, a efectos administrativos, tendrá fuerza probatoria respecto a su prestación.

En todo caso, las facturas aparecerán desglosadas por ítems y conceptos, sin que baste la simple expresión de los totales.

Artículo 13.

Las facturas llevarán numeración correlativa, que figuren en el original y en el duplicado de las mismas. Los de las facturas, para su comprobación por los organismos competentes, durante el plazo de un año a partir de la fecha en que aquellas fueron extendidas.

Artículo 14.

En todo caso en la factura habrá de figurar, junto al nombre, clase, modalidad y categoría, del establecimiento, el nombre del cliente, el número o identificación del alojamiento asignado al mismo, número de personas por unidad de alojamiento y la indicación "servicios e impuestos incluidos", fecha de entrada y salida y fecha en que ha sido extendida.

Artículo 15.

Las declaraciones de precios de los industriales habrán de formularse siguiendo las instrucciones circulares de la dirección general de empresas y actividades turísticas, entendiéndose, si no se realiza dicha declaración, que se mantienen los precios vigentes en el ejercicio anterior.

Artículo 16.

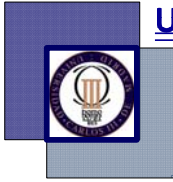
Los precios de todos los servicios habrán de gozar de la máxima publicidad, debiendo constar los correspondientes a alojamiento, pensión alimenticia y servicios sueltos integrantes de la misma en los impresos cuyo modelo oficial redactara la dirección general de empresas y actividades turísticas. Los referidos impresos se fijarán en lugar destacado y de fácil localización en todas las unidades de alojamiento y en la recepción.

Artículo 17.

Los establecimientos cuyo funcionamiento comience con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de la presente orden vendrán obligados a formular, con carácter previo a su apertura, las declaraciones de precios a que se refiere esta disposición.

Artículo 18.

Las infracciones que se cometan contra lo preceptuado en la presente orden darán lugar a la correspondiente responsabilidad administrativa, que se hará efectiva de acuerdo con lo previsto en los artículos 23 y siguientes del estatuto ordenador de las empresas y actividades turísticas privadas, aprobado por decreto 231/1965, de 14 de enero.



Artículo 19.

El director general de empresas y actividades turísticas queda facultado para dictar las circulares que considere oportunas para el desarrollo y aplicación de la presente orden que entrara en vigor el día siguiente de su publicación en el "boletín oficial del estado".

Disposición derogatoria

Quedan derogadas en su totalidad las ordenes del ministerio de información y turismo de 20 de febrero de 1963 y 28 de marzo de 1966. También quedan derogadas las ordenes de 14 de junio de 1957 en sus artículos 1., Apartado c) y 49; la de 17 de enero de 1967, en sus artículos 30, 31, 32, 33 y 34; la de 19 de julio de 1968, en sus artículos 46, apartado a), 76, numero 4, y 77, números 2 y 3, y la de 19 de junio de 1974, en sus artículos 1., 2. Y 3., Así como cuantas normas y disposiciones se opongán a lo preceptuado en la presente.

Madrid, 15 de septiembre de 1978.-Garcia Diez.

A1.3. Decreto 267/1999 de la Xunta de Galicia: Ordenación de establecimientos hoteleros:

Al amparo del artículo 27.21º del Estatuto de autonomía, Galicia tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de ordenación del turismo en su ámbito territorial, poseyendo, de esta forma, la potestad de reglamentar el régimen propio de los establecimientos hoteleros.

La Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo en Galicia, regula en su título IV los establecimientos hoteleros, precisando en sus disposiciones adicionales la necesidad de su posterior desarrollo reglamentario.

Cualquier política turística que tenga como meta la modernización de las infraestructuras y los servicios debe apoyarse en la industria hotelera como protagonista principal y factor clave de la misma. Esta modernización debe incorporar fundamentalmente las nuevas y crecientes exigencias del usuario turístico y, asimismo, atender a las evoluciones de unos mercados cada vez más competitivos y globalizados. Se trata, por tanto, de la configuración básica o elemental de una oferta alojativa competitiva dentro de unos horizontes amplios, alejados de visiones inmediatistas o parciales.

La oferta alojativa y, singularmente, los establecimientos hoteleros, son los principales beneficiarios de los esfuerzos de todos los agentes públicos y privados en la configuración de productos diversificados en un espacio turístico atractivo y dinamizador del desarrollo económico. Es imprescindible, pues, la articulación de unas reglas de juego claras para el sector, pero también, muy especialmente, para ese usuario especialísimo (el turista) que se desenvuelve en un ambiente en principio ajeno y poco conocido y que lo hace merecedor de una tutela singular en la defensa de sus derechos irrenunciables, en una sociedad moderna y avanzada que, además, otorga a estos un fundamento constitucional. Sin estos ejes básicos resulta imposible configurar un destino atractivo que estimule a la demanda con carácter sostenido en el tiempo y que contribuya de manera importante a la creación de riqueza y empleo.

Es por eso que toda reglamentación debe anhelar sentar las bases de una seguridad, claridad y garantías mínimas en relación a las infraestructuras, instalaciones y dotaciones que se le ofrecen al cliente y que supongan para los operadores o intermediarios turísticos un aval de calidad y un nivel mínimo de satisfacción. Anhele que, sin embargo, debe buscarse sin caer en intervencionismos estériles o contraproducentes, dejando todo el margen posible a la capacidad y creatividad empresarial.



La autonomía normativa, por otra parte, debe servir, sin distanciarnos del entorno normativo del ámbito estatal y europeo, para dar respuesta y poner en valor todas nuestras peculiaridades que permitan vertebrar una oferta con sello e identidad propias, tal como se requiere hoy en día si se quiere encontrar un lugar de privilegio en los mercados.

Los esfuerzos realizados por este subsector en los últimos años dieron como resultado un incremento de la calidad y una actualización que, en algunos casos, podemos calificar de puntera, por lo que las nuevas realidades reclaman su correspondiente categorización o singularización también desde el punto de vista administrativo. En este sentido, el subsector hotelero y sus beneficiarios, no deben ser despojados del importante avance que supuso la completa e incluso adelantada regulación del año 1968, sino que, partiendo de esa sólida base, debe recogerse la experiencia de todos estos años, que no es otra que la del gran desarrollo turístico español de las últimas décadas. Algo a que contribuyó no poco una normativa dotada de rigor y complitud.

El presente reglamento pretende ser un instrumento más en las coordenadas referidas; se establece una definición y clasificación sencillas y diáfanas de las que desaparecen figuras de escasa justificación en estos momentos como los hostales, las fondas o las casas de huéspedes, sin perjuicio de las adaptaciones y regímenes transitorios correspondientes; se regulan los distintivos y la publicidad en las coordenadas tradicionales por razón de evitar confusiones u oscuridades, se simplifica el procedimiento de apertura prescindiéndose de la redundante autorización provisional; se recogen unos requisitos comunes a todos los establecimientos o como exigencias mínimas irrenunciables, así como aquellas condiciones indispensables para la obtención de cada una de las categorías según los criterios adaptados a la realidad actual en cuanto a los servicios, infraestructuras y dotaciones; finalmente, las distintas especialidades responden a la importancia de estructurar una oferta plural que tenga en cuenta las especificidades que en cada caso puedan existir y que son de interés para una demanda cada vez más segmentada.

En su virtud, a propuesta del conselleiro de Cultura, Comunicación Social y Turismo, de conformidad con el Consejo Consultivo de Galicia y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia, en su reunión del día treinta de septiembre de mil novecientos noventa y nueve,

DISPONGO:

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1º

Quedan sujetos a lo dispuesto en este decreto las empresas de alojamiento turístico que se dedican de manera profesional y habitual desde un establecimiento hotelero abierto al público situado en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, y mediante contraprestación económica, a prestar un servicio de hospedaje de forma temporal a las personas, con o sin prestación de servicios de carácter complementario.

Artículo 2º

Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

- Grupo primero: hoteles de cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas.
- Grupo segundo: pensiones de tres, dos y una estrellas.

Artículo 3º

1. Los hoteles son aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y



otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios o una parte independizada de ellos, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y que reúnan los requisitos técnicos mínimos que para cada categoría se determinan en este decreto.

2. Las pensiones son aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, tienen una estructura y unas características que les impiden alcanzar los requisitos y condiciones exigidas para los hoteles, estando sometidos a los requisitos técnicos mínimos que para cada categoría se determinan en este decreto.

Artículo 4º

1. Los hoteles de cinco estrellas deberán estar instalados en edificios que, contruidos con materiales de primera calidad, destaquen además por sus condiciones de lujo y confort tanto en el exterior como en el interior del establecimiento.

Sus instalaciones, materiales, equipamientos y elementos decorativos, serán de excelente calidad y reunirán los perfeccionamientos más modernos de la técnica hotelera.

A los situados en núcleos urbanos, se les valorará para obtener esa clasificación los servicios, los equipamientos y las singulares condiciones de su entorno.

2. Los hoteles de cuatro estrellas deberán estar instalados en edificios que, contruidos con materiales de primera calidad, ofrezcan condiciones de alto confort y distinción.

Las instalaciones, materiales, equipamientos, mobiliario y elementos decorativos serán de excelente calidad.

3. Los hoteles de tres estrellas deberán estar en edificios que sin llegar a ser suntuosos, ofrezcan buenas condiciones de confort.

Sus instalaciones, materiales, equipamientos y elementos decorativos serán de primera calidad.

4. Los hoteles de dos estrellas deberán ofrecer a sus clientes buenas condiciones de comodidad.

Sus instalaciones, materiales, equipamientos y elementos decorativos serán de buena calidad.

5. Los hoteles de una estrella podrán contar con instalaciones, equipamientos y materiales más sencillos que las categorías anteriores, pero deberán ofrecer a sus clientes las indispensables condiciones de comodidad.

Artículo 5º

1. Los establecimientos hoteleros que en función de las instalaciones, modalidades de explotación, servicios ofertados, tipología de la demanda o situación, reúnan los requisitos que se establecen en este decreto, podrán obtener el reconocimiento de su especialización, que será complementaria a la clasificación del establecimiento.

2. Las especialidades que se podrán solicitar son las siguientes:

- Hoteles apartamentos.
- Moteles.
- Hoteles balnearios.
- Hoteles deportivos.
- Hoteles clubs.
- Hoteles familiares.
- Hoteles de ciudad.



- Hoteles en playa.
- Hoteles de montaña.
- Hoteles de naturaleza.
- Hoteles gastronómicos.
- Hoteles de temporada.
- Hoteles paradores.
- Hoteles pousadas.
- Hoteles rústicos.
- Hoteles monumentos.
- Albergues turísticos.

3. La lista de especialidades podrá ampliarse con el fin de incorporar aquellos que exija el mercado, correspondiendo a la consellería competente en materia de turismo su reconocimiento y la determinación de los requisitos y condiciones exigibles a cada una.

Capítulo II

Distintivos y publicidad

Artículo 6º

1. En todos los establecimientos hoteleros será obligatoria la exhibición en la parte exterior de la entrada principal, y en un lugar muy visible, de una placa identificativa normalizada en la que conste el grupo y categoría en el que fue clasificado el establecimiento, así como la especialización reconocida, en su caso, y siempre que para esta última se contemple distintivo específico.

2. La placa identificativa contendrá, sobre fondo azul-turquesa las letras que corresponden al grupo y especialidad, así como las estrellas que correspondan a su categoría. Las estrellas serán de color oro para los establecimientos del grupo primero y del color plata para los del grupo segundo.

3. Los modelos, dimensiones y colores de las placas identificativas de obligatoria exhibición a que aluden los apartados anteriores son los que constan en el anexo I de esta disposición.

Artículo 7º

En la publicidad o propaganda impresa, facturas y demás documentación deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, el grupo, categoría y especialización otorgados por la Administración turística.

Artículo 8º

Ningún establecimiento hotelero podrá usar la denominación, rótulo o distintivo diferentes de los que le correspondan por su grupo y especialización, ni ostentar otra categoría que aquella en la que se encontrase clasificado.

Las denominaciones derivadas o compuestas del término hotel no podrán ser utilizadas más que por los establecimientos clasificados en el grupo 1º.

Queda prohibido el empleo de la palabra turismo, así como la de parador reservada a la Administración turística del Estado y la de pousada reservada a la Administración turística gallega como título o subtítulo de los establecimientos turísticos conforme al artículo 32 de la Ley 9/1997, de 21 de agosto, de ordenación y promoción del turismo en Galicia.

Queda, asimismo, prohibido el uso de iniciales, abreviaturas o términos que puedan inducir a confusión.

El calificativo gran lujo o sus derivados tan solo podrá ser utilizado por los hoteles de 5 estrellas que reúnan las condiciones de excepcional calidad en las instalaciones, equipamientos



y servicios.

Capítulo III

Normas para la instalación y apertura

Artículo 9º

En los lugares de paisaje abierto y natural de especial interés, sea rural o marítimo, o en las perspectivas que ofrezcan los conjuntos urbanos de características histórico-artísticas, típicos o tradicionales, y en las inmediaciones de las carreteras y caminos de trayecto pintoresco, no se permitirá que la situación, masa, altura de los edificios, muros y cierres y la instalación de otros elementos de los establecimientos hoteleros, limiten el campo visual para contemplar las bellezas o desfiguren la perspectiva propia del mismo.

Artículo 10º

1. Para realizar la actividad propia de los establecimientos hoteleros en cualquiera de los grupos, categorías y especialidades descritas, será requisito previo la obtención del centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo, de

la autorización de apertura y clasificación turística en la que se fijará el grupo, categoría y, de ser el caso, especialización que le pudiera corresponder conforme a la presente ordenación.

2. A efectos de obtener la autorización de apertura y clasificación turística, los interesados deberán presentar ante la correspondiente delegación provincial de la citada consellería, la siguiente documentación:

a) Solicitud de autorización de apertura y clasificación turística, según el modelo oficial que consta en el anexo II de este decreto.

b) Fotocopia compulsada del DNI o CIF, según corresponda, del solicitante.

c) Si la titularidad del establecimiento correspondiese a una persona jurídica, fotocopia compulsada de la escritura de constitución de la sociedad y poderes del solicitante para el caso de que no se deduzca claramente de la escritura social.

d) Fotocopia compulsada de la escritura de propiedad del inmueble, contrato de arrendamiento, donde conste expresamente la actividad a desarrollar por el arrendatario, o de cualquier otro documento que acredite la disponibilidad del inmueble para ser destinado a alojamiento hotelero.

e) Fotocopia compulsada de la licencia municipal de obras del establecimiento hotelero de que se trate.

f) Fotocopia compulsada de la licencia municipal de apertura o en su defecto, de la solicitud, a la que se le adjuntarán, en este último caso, los siguientes certificados:

-Certificado del órgano competente de la Xunta de Galicia, acreditativo del cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias del establecimiento exigidas por la normativa vigente.

-Certificado del órgano competente de la Xunta de Galicia acreditativo del cumplimiento de los requisitos de prevención y protección contra incendios exigidos por la normativa vigente.

g) Póliza de responsabilidad civil que garantice el normal desarrollo de la actividad, que cubra las siguientes cuantías mínimas:

-Establecimientos hoteleros con menos de 50 plazas: 50 millones de pesetas.

-Establecimientos hoteleros con más de 50 plazas y menos de 200: 75 millones de pesetas.



-Establecimientos hoteleros con más de 200 plazas: 100 millones de pesetas.

Estas coberturas tendrán que incluir la totalidad de los riesgos, es decir, daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.

Los establecimientos están obligados a mantener en permanente vigencia la referida póliza. A estos efectos deberán presentar periódicamente los correspondientes recibos de pago que acrediten tal vigencia.

No obstante, la póliza de responsabilidad civil la podrán adjuntar los interesados una vez que les sea concedida la preceptiva autorización de apertura y clasificación turística. En este caso, esta autorización no surtirá efecto hasta el momento de la correcta presentación de esta póliza en el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo.

Con el fin de que la póliza de responsabilidad civil cumpla su finalidad, sus cuantías podrán ser actualizadas conforme al índice de precios al consumo, mediante orden del conselleiro competente en materia de turismo.

h) Los siguientes planos:

-Plano de edificaciones e instalaciones a escala mínima de 1:100, cuando no se trate de un solo bloque, con indicación del destino y superficie de cada una de ellas.

-Plano de las fachadas, a escala mínima de 1:100, debiendo reflejarse la altura del suelo al techo de cada planta, cuando no se acompañe plano de secciones.

-Planos de distribución interior de plantas, a escala mínima de 1:50, en el que se indicará el destino y la superficie de cada dependencia, así como la situación de puertas, ventanas, escaleras, armarios empotrados, terrazas etc.

-Planos de los diferentes tipos de habitaciones (incluyendo los cuartos de baño y aseos) a escala 1:50 en los que figurarán las instalaciones y mobiliario.

-Planos referentes a las medidas de seguridad, evacuación y prevención y protección contra incendios.

i) En el caso de solicitar el reconocimiento de alguna especialidad, se deberán presentar los certificados o documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos exigidos por este decreto para la especialidad de que se trate.

l) Relación de las habitaciones con indicación del número que las identifica, superficie, capacidad en plazas y servicios de que están dotadas.

m) Normas de régimen interior que regirán en el establecimiento formuladas y firmadas por su titular o, en su defecto, una declaración de éste acreditativa de que en su establecimiento no existen tales normas de régimen interior.

n) En su caso, de concedérsele subvención para la construcción, ampliación o modernización del establecimiento, declaración sobre el órgano concedente, el grupo, categoría y, en su caso, especialización para la que la obtuviese, así como el número de habitaciones que figuren en el proyecto aprobado a tal fin.

3. La delegación provincial correspondiente de la consellería competente en materia de turismo iniciará el oportuno expediente de apertura y clasificación que, una vez completo, lo elevará, junto con su informe, al centro directivo de la citada consellería, que expedirá, si procede, la autorización de apertura y cla-



sificación turística en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la recepción del expediente.

Transcurrido ese plazo sin que se haya expedido la autorización de apertura y clasificación, se entenderá estimada, sin perjuicio de la obligación del pago de las correspondientes tasas, produciéndose los efectos jurídicos que establece respecto a los actos presuntos el artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

4. La autorización de apertura y clasificación turística del centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo no exime de la necesidad de la obtención del resto de las preceptivas autorizaciones de otros organismos.

5. El citado centro directivo, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes y los requisitos técnicos mínimos exigidos, podrá razonadamente dispensar a un establecimiento determinado del cumplimiento de alguno de ellos cuando así lo aconsejen sus características especiales. Asimismo, podrá hacer uso de esta facultad de dispensa ponderando la calidad y demás condiciones de las existentes en los establecimientos, de manera que se compensen las carencias objeto de dispensa.

Especialmente se podrá hacer uso de esta facultad cuando se trate de establecimientos de alojamiento situados en espacios naturales, en edificios de especial relevancia histórico-artística de la Comunidad Autónoma gallega.

Artículo 11º

Para realizar cualquier ampliación, modificación o reforma sustancial entendida ésta en cuanto afecte a la estructura, características, servicios o sistema de explotación de los establecimientos que pudiera afectar a su clasificación, capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se les otorgó la autorización de apertura y clasificación, será precisa la autorización previa del centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo.

A estos efectos, los interesados presentarán, de la documentación que se relaciona en el artículo 12º, únicamente aquella que el citado centro directivo considere necesaria respecto a cada tipo de modificación, ampliación y reforma, y que se determinará mediante resolución.

La implantación de nuevos servicios que no afecten a la clasificación, capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se otorgó la autorización turística, tan solo requerirá su notificación a la correspondiente delegación provincial de la consellería competente en materia de turismo, que la comunicará a dicho centro directivo

Artículo 12º

Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán solicitar del centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo, a través de las correspondientes delegaciones provinciales, la reclasificación de aquellos a una categoría superior o inferior a la que tuviesen otorgada, aportando para ello los documentos relacionados en el artículo 12º que se consideren necesarios para justificar tal solicitud.

Artículo 13º

La clasificación otorgada por el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo se mantendrá mientras se cumplan los requisitos que fueron tenidos en cuenta en el momento de concederla, pudiéndose revisar de oficio o a instancia del interesado.



La revisión de oficio se efectuará por el citado Centro Directivo bien por propia iniciativa o por propuesta de la correspondiente delegación provincial de la consellería competente en materia de turismo. Se requerirá informe técnico de la inspección y se emitirá resolución motivada por el centro directivo correspondiente, previa audiencia del interesado.

Artículo 14º

La titularidad de los establecimientos hoteleros puede transmitirse por cualquiera de los medios válidos en derecho. Los interesados deberán solicitar del centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo, a través de las correspondientes delegaciones provinciales, la autorización de los cambios de titularidad, a efectos del ejercicio de la actividad hotelera, aportando para ello fotocopia compulsada de la documentación acreditativa de dicha transmisión.

Capítulo IV

La dirección de los establecimientos hoteleros

Artículo 15º

Al frente de los establecimientos hoteleros deberá existir un director que deberá reunir los requisitos de titulación y formación que en cada caso determine la titularidad del establecimiento. Este puesto podrá ser desempeñado por el propio titular.

Los nombramientos y cambios que se produzcan respecto al puesto de director deberán ser comunicados por el titular del establecimiento, en el plazo de 15 días, al centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo.

Capítulo V

De la clasificación de los establecimientos hoteleros

Sección primera

Requisitos técnicos generales

Artículo 16º

Los requisitos señalados en este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos hoteleros, cualquiera que sea su grupo, categoría y especialidad, salvo que de modo expreso se limiten a algunos de ellos.

Artículo 17º

Todos los establecimientos hoteleros deberán cumplir la normativa vigente en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y consumo y seguridad e higiene.

En particular, se tendrá en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y extinción de incendios, así como la referente al abastecimiento de aguas, saneamiento y depuración y medio ambiente.

Las habitaciones y los accesos para minusválidos de los establecimientos hoteleros que superen el número de plazas que se establecen en este decreto deberán cumplir los requisitos que determinan la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia, y las demás disposiciones aplicables sobre esta materia.

Artículo 18º

La calidad de las instalaciones tendrá que estar en relación directa con la categoría que ostente el establecimiento, y su titular buscará el perfecto estado de las mismas cuidando especialmente las condiciones higiénicas y de seguridad de todas las dependencias.

Artículo 19º

La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos, debiendo ser suficiente en todo caso para que no se produzcan



aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

Artículo 20º

En los establecimientos hoteleros de 5, 4 y 3 estrellas los vestíbulos y salones sociales deberán tener unos pavimentos y unas alfombras de calidad adecuada a la categoría del establecimiento.

Artículo 21º

La instalación de máquinas que generen ruidos y, en particular, de los elevadores y sistemas de climatización, tendrá que realizarse con los adecuados sistemas de insonorización que garanticen el aislamiento de los ruidos respecto de los usuarios de las unidades alojativas.

En las distintas habitaciones de los hoteles el aislamiento acústico mínimo al ruido aéreo aplicable a las paredes separadoras de usuarios distintos, a las paredes separadoras de habitaciones con zonas comunes del edificio, a sus fachadas, elementos horizontales de separación, carpinterías y cubiertas, será el que establezca en cada caso la vigente normativa básica de edificación sobre condiciones acústicas en los edificios y demás normativa vigente sobre esta materia.

Las habitaciones de los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas deberán contar con unos sistemas de aislamiento que garanticen su insonorización total.

Las salas de uso común, bares, cafeterías, comedores y salas de reuniones de todos los establecimientos del grupo primero tendrán que estar recubiertas de materiales acústicos y absorbentes que garanticen su aislamiento e insonorización.

Artículo 22º

En las zonas de uso común podrán utilizarse tanto sistemas de ventilación directa como forzada, siempre que sean suficientes para una adecuada renovación higiénica del aire.

Artículo 23º

1. La instalación de los ascensores, además de sujetarse a las condiciones de seguridad exigidas en las disposiciones sobre la materia, se efectuará de modo que se eviten vibraciones originadas, tanto por la maquinaria como por el desplazamiento de las cabinas sobre las guías, mediante el empleo de los procedimientos técnicos adecuados.

2. La velocidad de los ascensores será la suficiente para evitar las largas esperas a los clientes. En todo caso el tiempo de desplazamiento de las cabinas desde la planta baja a la última, realizándose esta prueba con aquellas vacías y sin paradas intermedias, no podrá exceder de cuarenta segundos en los establecimientos clasificados en las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas y de sesenta segundos en los demás.

3. No se admitirá la instalación de ascensores con cabinas de capacidad inferior a cuatro personas.

Sección segunda

Requisitos de las habitaciones

Artículo 24º

A efectos de lo regulado en la presente ordenación se entenderá por:

a) Habitaciones las dependencias destinadas a dormitorios de los clientes del establecimiento hotelero.

b) Suites los conjuntos de una o más habitaciones con uno o más cuartos de baño y al menos un salón, acondicionados según cada categoría, con una mayor suntuosidad que el resto de las habitaciones.



Artículo 25º

Los hoteles deberán disponer de habitaciones dobles, es decir de dos plazas, y de habitaciones individuales, es decir de una plaza. No obstante, si el establecimiento dispusiese solo de habitaciones dobles, el 10% de las mismas será de uso individual.

Artículo 26º

Los establecimientos hoteleros que dispongan de más de 50 habitaciones tendrán que contar con habitaciones para minusválidos según la siguiente proporción:

De 50 a 100 habitaciones: 2 habitaciones.

De 100 a 150 habitaciones: 3 habitaciones.

Con más de 150 habitaciones: 4 habitaciones.

Artículo 27º

1. Todas las habitaciones de los huéspedes deberán estar identificadas mediante un número, que figurará en el exterior de la puerta de entrada.

2. Cuando las habitaciones estén situadas en más de una planta, el primer o primeros dígitos del número que las identifique indicará la planta, y el restante o restantes el número de orden de la habitación.

Artículo 28º

1. Todas las habitaciones tendrán iluminación y ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón aperturable. Excepcionalmente podrán autorizarse habitaciones que den a un patio interior siempre y cuando se garantice una ventilación e iluminación adecuadas en correspondencia a su categoría y con sujeción estricta al ordenamiento urbanístico vigente. La superficie de los huecos de las ventanas incluidos los marcos será del 10% de la superficie de la habitación con un mínimo de 1,20 m.

2. Todas las habitaciones dispondrán de algún sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz, a voluntad del cliente.

Artículo 29º

En el cómputo de las superficies de las habitaciones no se incluirán las correspondientes a los salones, baños, aseos y zonas de acceso a las mismas. Sin embargo, se incluirá en ese cómputo la superficie de los armarios, empotrados o no, hasta un máximo del 15% de la superficie de las habitaciones.

Artículo 30º

1. Todas las habitaciones de los establecimientos hoteleros del grupo 1º estarán equipados, al menos, con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

a) Una cama individual, o una doble, o dos camas individuales, según se trate de habitaciones sencillas o dobles. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán en hoteles de 5 estrellas de 2 m de largo por 1,90 m de ancho y las individuales de 2 m de largo por 1,05 m de ancho; en los hoteles de 4 estrellas las camas dobles serán de 1,90 m de largo por 1,50 m de ancho y las camas individuales de 1,90 m de largo por 1 m de ancho; y en hoteles de 3, 2 y 1 estrellas las camas dobles serán de 1,90 m de largo por 1,35 m de ancho y las individuales de 1,90 m de largo por 0,90 m de ancho.

b) Una o dos mesas de noche, según el número de ocupantes, separadas o incorporadas a la cabecera de la cama.

c) Un sillón, butaca o silla por huésped y una mesa o escritorio con iluminación propia.



d) Un portamaletas.

e) Un armario, empotrado o no, con bandeja o estantes y perchas en número suficiente. La profundidad útil en los hoteles de 5 y 4 estrellas será por lo menos de 0,60 metros y su anchura de 2 metros. Dispondrá de luces interiores y grandes espejos, salvo que estos estén instalados en otro lugar de las habitaciones.

f) Una o dos alfombras de pie de cama, excepto que el suelo de la habitación esté convenientemente cubierto por alfombra o moqueta.

g) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.

h) Un conmutador de luces junto a la cabecera de las camas.

Artículo 31º

En las habitaciones con tragaluz, mansardas o techos inclinados, al menos el 70% de la superficie de las mismas dispondrá de la altura mínima exigida por este decreto en función de la categoría del establecimiento, y en ella se situará el mobiliario fundamental de la habitación.

En los establecimientos hoteleros de 5, 4 y 3 estrellas las ventanas o balcones deberán disponer de vistas al exterior o a un patio de luces descubierto.

Artículo 32º

En todas las habitaciones se podrán instalar, a petición de los clientes, como máximo dos camas supletorias que deberán estar previamente autorizadas por el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo. Para ello, la superficie de las habitaciones tendrá que exceder en un 25% la mínima exigida por cada cama supletoria que se utilice.

Sección tercera

Requisitos de los comedores, cocinas y servicios higiénicos

Artículo 33º

1. Los establecimientos hoteleros podrán o no prestar el servicio de comedor (desayunos, almuerzos y cenas).

2. La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la dirección del establecimiento, que, en todo caso, comprenderá un período mínimo de dos horas y media para el almuerzo y la cena y de tres horas para el desayuno.

3. Los establecimientos hoteleros en los que no se preste el servicio de comedor se denominarán hoteles-residencia o pensiones-residencia, según pertenezcan al grupo primero o segundo.

4. Los hoteles-residencia y las pensiones-residencia podrán no obstante facilitar el servicio de desayuno.

Artículo 34º

Las cocinas deberán tener capacidad e instalaciones suficientes para preparar simultáneamente comidas como mínimo para el 40% de las plazas de comedor y, en todo caso, su superficie guardará relación directa con la superficie correspondiente a los comedores.

Dispondrán de ventilación al exterior directa o asistida y también de aparatos para la renovación del aire y la extracción de humos.

Los suelos y paredes estarán revestidos de materiales no porosos y de fácil limpieza.

Artículo 35º

Cuando con independencia de los servicios propios del establecimiento hotelero, alojativos y de



restauración, se ofrezcan anexionados al público en general servicios de restaurante, cafetería o bar, con nombres,

entradas y categorías propias, pero integrados en la misma unidad de explotación, la categoría de estos establecimientos y la prestación de servicios estarán en consonancia con la clasificación del alojamiento hotelero y se regirán por las normas específicas que le sean de aplicación a los establecimientos de restauración. Para el caso de que fuese preciso compartir determinados espacios comunes del establecimiento hotelero, no se perjudicarán los derechos de la clientela del alojamiento y al del restaurante, cafetería o bar, no pudiendo superar las plazas de los establecimientos abiertos al público en general el del número total de plazas del alojamiento.

Artículo 36º

A efectos de la presente ordenación e independientemente de si los servicios higiénicos se encuentran o no dentro de las habitaciones, se considerará:

Baño: cuando disponga al menos de bañera con ducha, lavabo, inodoro y bidé.

Aseo: cuando disponga al menos de plato de ducha, lavabo e inodoro.

Ducha y lavabo: cuando disponga de plato de ducha y lavabo.

Lavabo: cuando disponga solo de este servicio.

Artículo 37º

Los cuartos de baño o aseos de las habitaciones, tendrán ventilación directa o asistida, con renovación del aire.

Las bañeras, duchas, bidés y lavabos dispondrán de agua corriente caliente y fría a todas las horas. Los hoteles de 5 y 4 estrellas dispondrán en la ducha de regulador de temperatura.

Artículo 38º

Los cuartos de baño y aseos de las habitaciones deberán estar equipados, además de con los elementos sanitarios, con los siguientes enseres e instalaciones:

- a) Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- b) Soportes para objetos de tocador cerca del lavabo y de la ducha.
- c) Toma de corriente.
- d) Mamparas o cortinas en las bañeras y duchas.
- e) Alfombra de baño.
- f) Un juego de toallas por cada huésped para baño o ducha, lavabo y bidé.

La calidad de estos equipamientos será adecuada a la categoría de cada establecimiento.

Artículo 39º

Se instalarán servicios higiénicos en cada una de las plantas en las que existan instalaciones de uso común o en lugares que tengan fácil acceso desde las mismas, con lavabos e inodoros en pieza separada e independientes para hombres y mujeres.

Estarán dotados, al menos, de jabón, toallas de una sola utilización o secador de manos, y papel higiénico.

Las paredes, suelos y techos estarán revestidos de materiales de fácil limpieza.

En los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas el acceso a los servicios estará constituido por dobles puertas, con un corredor entre ellas, o construido de manera tal que desde el exterior no sea visible el interior cuando se produzca la apertura de las puertas.

Las puertas de acceso a los servicios estarán dotadas de un sistema que permita el cierre por ellas mismas.



Sección cuarta

Otros servicios

Artículo 40º

La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes a efectos administrativos, de asistencia y de información. Estarán establecidas de modo que la atención al cliente sea continuada durante las 24 horas del día.

Corresponde a la recepción, entre otras funciones, la de atender las reservas de alojamiento; formalizar el hospedaje; recibir los clientes y cerciorarse de su identidad, a la vista de los correspondientes documentos; inscribirlos en el libro de viajeros; atender las reclamaciones; entregar las hojas de reclamaciones; expedir factura y percibir el importe de las mismas.

Será misión de la conserjería custodiar las llaves de las habitaciones; recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia, así como los avisos o mensajes que reciban; cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los clientes. Estará al cargo del conserje de noche el servicio despertador. Cuando la recepción y conserjería se encuentren diferenciadas, estos servicios estarán claramente identificados a la vista de los clientes. Si los servicios se realizan en el mismo espacio, cada servicio estará identificado por un rótulo indicativo.

Artículo 41º

El servicio de pisos cuidará de que las habitaciones estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los clientes.

Artículo 42º

El personal encargado del servicio telefónico cuidará de anotar y poner cuanto antes en conocimiento de los huéspedes, directamente o a través de la conserjería, las llamadas que estos reciban.

El referido personal llevará el control de las conferencias que se realicen expidiendo al final de cada una de ellas el justificante de su duración y el importe según la tarifa aplicable.

Artículo 43º

El servicio de lavandería y plancha podrá ser concertado con una empresa especializada, si bien será responsable el establecimiento hotelero de la correcta

prestación del mismo y especialmente de que las ropas sean devueltas a los clientes en el plazo máximo de 48 h o de 24 h en el caso de servicio urgente.

Artículo 44º

El establecimiento deberá establecer las medidas adecuadas para garantizar el máximo nivel de seguridad a sus clientes.

A tales efectos se limitará el acceso de las personas que no sean clientes en horario nocturno especialmente a las dependencias en las que se encuentren las habitaciones.

Asimismo, se llevará un control estricto de las llaves de las habitaciones (mecánicas y electrónicas) no siendo accesible por parte de cualquier persona ajena al personal encargado de dicha actividad.

Artículo 45º

En todos los establecimientos hoteleros deberá existir un botiquín de primeros auxilios, así como servicios concertados de atención médica y practicante, que serán facilitados por cuenta del cliente.



Artículo 46º

Todo el personal de servicio en los distintos departamentos vestirá uniforme adecuado al cometido que preste, según los usos y costumbres de la hostelería. Llevará placas identificativas, se distinguirá por su correcta presentación y se esmerará en atender a la clientela con amabilidad y cortesía.

Capítulo VI

Requisitos mínimos exigidos a los hoteles

Artículo 47º

Los requisitos y condiciones generales mínimas de los hoteles de 5, 4, 3, 2 y 1 estrellas son los recogidos en el anexo III de este decreto.

Capítulo VII

Requisitos exigibles a las pensiones

Artículo 48º

Se podrán clasificar como pensiones aquellos establecimientos que reúnan los requisitos mínimos generales establecidos en el capítulo V y los particulares que se establecen en el anexo IV de este decreto.

Capítulo VIII

Requisitos exigibles en las distintas especialidades de los establecimientos hoteleros

Sección primera

Requisitos generales

Artículo 49º

Los establecimientos hoteleros especiales deberán reunir las condiciones mínimas que para su respectiva categoría se exijan con carácter general para los establecimientos hoteleros, teniendo en cuenta las espe

cificidades de cada especialidad, que se determinan en los artículos siguientes.

Sección segunda

Hoteles-apartamentos

Artículo 50º

Son hoteles apartamentos aquellos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, y que como mínimo constarán de dormitorio, salón-comedor, baño o aseos y cocina.

Artículo 51º

A los hoteles apartamentos les serán aplicables los siguientes requisitos:

a) La capacidad en plazas vendrá determinada por el número de camas existentes en los dormitorios y por el de camas convertibles instaladas en otras piezas.

El número de plazas de las camas convertibles no podrá exceder del 50% de las correspondientes a los dormitorios.

b) Los departamentos alojativos, deberán reunir como mínimo, las condiciones establecidas en el anexo V de este decreto.

c) Los muebles, el equipamiento (vajilla y cubertería, ropas de cama, mesa y aseo, utensilios de cocina) y la decoración serán los adecuados en cantidad y calidad a la capacidad y categoría del alojamiento.

d) No se precisará salón social.



e) Los hoteles-apartamentos dispondrán de un comedor general. Su superficie será de 1,25 m por plaza en los establecimientos de cinco estrellas; de 1 m en los de cuatro estrellas; de 0,75 m en los de tres estrellas; de 0,60 m en los de dos estrellas, e de 0,50 m en los de una estrella.

f) Se considerará comprendida en el precio del hospedaje la limpieza, una vez cada 3 días, no solo de las distintas dependencias e instalaciones del apartamento, sino también la de los enseres, excluidos los de la cocina.

g) En lo referente a las demás dependencias, instalaciones y prestación de servicios, serán de aplicación las condiciones mínimas exigidas con carácter general por esta disposición a los hoteles.

Sección tercera

Moteles

Artículo 52º

1. Son moteles los establecimientos situados fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras, en los que se facilita alojamiento para estancias normalmente no superiores a 24 horas, en departamentos que tienen entradas independientes desde el exterior, y están compuestos de dormitorio

y cuarto de baño o aseo y con garajes o cobertizos para automóviles, contiguos o próximos a aquellos.

2. Los moteles se clasificarán en las categorías de tres, dos y una estrellas.

Artículo 53º

Los departamentos en los que se facilite el alojamiento constituirán una edificación independiente cada uno de ellos, o se integrarán en uno o más edificios o bloques, pero en este último caso, cada departamento tendrá su propia entrada desde el exterior, y los edificios o bloques no excederán de dos plantas.

Artículo 54º

1. Los moteles dispondrán, al menos, de las siguientes dependencias e instalaciones de uso general para los clientes:

a) Vestíbulo debidamente acondicionado para su utilización como sala de espera. En el se encontrará la recepción-conserjería, la centralita telefónica para las llamadas al exterior y para la comunicación con los departamentos, así como una cabina telefónica cerrada e insonorizada.

b) Garajes individuales para cada departamento contiguo a estos.

c) Cafetería, con servicio durante las 24 horas del día. Las cafeterías de los moteles de tres estrellas deberán reunir las condiciones mínimas exigidas a las cafeterías de primera categoría por la normativa de ordenación turística de cafeterías; las de los moteles de dos estrellas las exigidas a las cafeterías de segunda categoría y las de los moteles de una estrella las exigidas por esa normativa a las cafeterías de tercera categoría.

El servicio de cafetería se prestará en los departamentos durante las 24 horas del día.

d) Comedor, en la categoría de 3 estrellas, al que le serán de aplicación las disposiciones generales de los establecimientos hoteleros.

e) No se precisará salón social.

Artículo 55º

1. Los departamentos deberán reunir los requisitos recogidos en el anexo VI de este decreto.

2. El 75% al menos de los departamentos serán de una o dos plazas, pudiendo instalarse en los



restantes tres o cuatro camas o literas cuando lo permita la superficie del dormitorio, para lo cual se reservarán 6 m por cada cama individual, 10 m por cada cama doble y 4 m por cada cama convertible o litera.

Artículo 56º

En el exterior de los establecimientos deberá indicarse la existencia o no de plazas libres, mediante carteles o rótulos con caracteres luminosos o reflectantes que permitan su lectura sin dificultad desde la carretera, especialmente durante la noche.

Sección cuarta

Hoteles balnearios

Artículo 57º

Se consideran establecimientos hoteleros balnearios los que oferten la utilización de aguas termales, declaradas como tales por los órganos competentes, como servicios hídricos de relax o terapéuticos, o la prestación de servicios de talasoterapia, ya sea en el propio establecimiento o en otro próximo de la misma localidad con que los tengan concertados.

Artículo 58º

Estos establecimientos deberán contar con las siguientes instalaciones, equipamiento y servicios:

- Sala de lectura.
- Sala de juegos.
- Sala o salones para la práctica de ejercicios físicos y de recuperación.
- Equipamiento médico-sanitario y fisioterapéutico.
- Menú dietético.

Artículo 59º

Respecto a la superficie de los salones sociales se exigirá un metro cuadrado más por habitación en los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas y pensiones de 3 estrellas, y de 0,50 m más por habitación en los restantes establecimientos.

Los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas deberán contar además con espacios exteriores de esparcimiento vinculados al propio establecimiento.

Sección quinta

Hoteles deportivos

Artículo 60º

Podrán considerarse hoteles deportivos aquellos que cuenten con las instalaciones suficientes para la práctica de al menos dos deportes, de los que se excluirán la natación y los deportes de mesa.

Artículo 61º

Estos establecimientos contarán con los siguientes equipamientos y servicios:

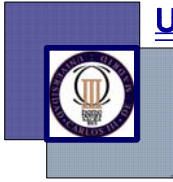
- Monitores para la enseñanza de los deportes de que se trate.
- Compra o alquiler del material adecuado para la práctica deportiva.
- Organización de competiciones.
- Sauna y sala de masaje.
- Menú dietético.

Artículo 62º

Las habitaciones estarán dotadas del mobiliario adecuado para guardar los equipos deportivos que en cada caso se precisen.

Sección sexta

Hoteles clubs



Artículo 63º

Son aquellos establecimientos vinculados a la realización de las actividades de los clubs turístico-deportivos.

Sección séptima

Hoteles familiares

Artículo 64º

1. Los establecimientos hoteleros familiares deberán contar con las siguientes instalaciones y servicios:

- Jardín, con una superficie mínima de 2 m por plaza alojativa, con un mínimo de 250 m.

- Parque infantil con aparatos o instalaciones de recreo.

- Sala de televisión.

- Sala de juegos.

- Instalaciones deportivas.

- Piscina.

- Servicio de guardería, al menos durante el día.

- Servicio de animación acorde con la clientela de carácter familiar, con una programación específica de actividades para niños.

- Menú infantil.

- Cunas gratuitas y obligatorias.

2. Al menos un 25% de las unidades alojativas serán apartamentos, los cuales estarán compuestos de las piezas que se especifican en el artículo 55º de este decreto.

Sección octava

Hoteles de ciudad

Artículo 65º

Podrán considerarse establecimientos hoteleros de ciudad los situados en núcleos urbanos de más de 50.000 habitantes.

Artículo 66º

Estos establecimientos deberán contar con las siguientes instalaciones y servicios:

- Servicio de información relativa a lo siguiente:

- * Horario de medios de transporte.

- * Líneas de transportes urbanos.

- * Lugares de interés de la ciudad.

- * Restaurantes y especialidades.

- Planos de la ciudad a disposición del cliente y guía de calles para consulta.

- Aseguramiento de estas gestiones:

- * Cambio de moneda.

- * Servicios médicos.

- * Servicios de traducción.

- Sala de conferencias.

- Sala de reuniones.

- Despachos para utilización de los clientes.

- Servicios ofimáticos, fax, ordenador y conexión INTERNET.

- Servicio de mensajeros.

El 20% del total de las habitaciones podrán ser convertibles durante el día.

Sección novena

Hoteles en playa

Artículo 67º

Podrán considerarse establecimientos hoteleros en playa todos aquellos situados a menos de



500 metros de una playa de mar.

Esta distancia podrá ser ampliada en determinados casos, en los casos de franjas de litoral con regímenes especiales de protección.

Artículo 68º

Estos establecimientos deberán contar con las siguientes instalaciones:

- a) Terraza, al menos en el 25% de las habitaciones o apartamentos, de 4 m como mínimo.
- b) Terraza general o jardín, acondicionados para la estancia de los huéspedes y con mobiliario adecuado.
- c) Los hoteles de esta especialidad podrán reducir en 1,50 m la superficie de las habitaciones dobles y 1 m la de las individuales.

Asimismo, podrán reducir en un 25% las superficies destinadas a salón y zonas comunes, respetando en todo caso las superficies mínimas establecidas.

Sección décima

Hoteles de montaña

Artículo 69º

Podrán considerarse establecimientos hoteleros de montaña todos aquellos situados en una zona de montaña o en las proximidades de una estación de invierno.

Los hoteles de 5 y 4 estrellas deberán estar situados en espacios protegidos por normas de ámbito estatal, autonómico o local.

Artículo 70º

Respecto a las superficies de los salones sociales se exigirá 1 m más por habitación en los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas así como en las pensiones de 3 estrellas, y de 0,50 m más en los restantes establecimientos.

Artículo 71º

Las habitaciones deberán contar con el mobiliario necesario para guardar el equipamiento que se precise para la práctica de los deportes de la zona.

Artículo 72º

Sin perjuicio de la exigencia del porcentaje de habitaciones de uso individual establecida con carácter general, estos establecimientos podrán tener un 25%, como máximo, de habitaciones con literas, debiendo corresponder, al menos, 3 m de la superficie de aquellas para cada litera.

Artículo 73º

No será preciso contar con climatización, pero sí con calefacción, aunque se trate de establecimientos de temporada.

Artículo 74º

En estos establecimientos existirá un servicio de información referente a la práctica de deportes en la zona y con monitores para su enseñanza.

Sección decimoprimer

Hoteles de naturaleza

Artículo 75º

Podrán considerarse establecimientos hoteleros de naturaleza aquellos situados en un espacio abierto y natural que constituya un enclave adecuado para la realización de actividades en contacto con la naturaleza.



Los hoteles de 5 y 4 estrellas deberán estar situados en espacios protegidos por normas de ámbito estatal, autonómico o local.

Los establecimientos hoteleros de naturaleza deberán disponer de espacios exteriores de esparcimiento.

Artículo 76º

Respecto a las superficies de los salones sociales, deberán contar con 0,5 m más que el exigido con carácter general, por habitación, en todos los grupos y categorías.

Artículo 77º

Las habitaciones deberán contar con el mobiliario necesario para guardar el equipamiento que se precise para la práctica de deportes de naturaleza en esa zona.

Artículo 78º

Sin perjuicio de la exigencia del porcentaje de habitaciones individuales establecida con carácter general, estos establecimientos podrán tener un 25%, como máximo, de habitaciones con litera, debiendo corresponder, al menos, 3 m de la superficie de aquellas para cada litera.

Artículo 79º

En estos establecimientos existirá un servicio de información referente a las actividades turístico-deportivas que se puedan realizar en esa zona y que estén relacionados con el medio natural.

Sección decimosegunda

Hoteles gastronómicos

Artículo 80º

Los establecimientos hoteleros del grupo hoteles podrán obtener la especialidad de gastronómicos siem

pre que presten los servicios de restauración de acuerdo con los requisitos que se indican en los siguientes artículos.

Artículo 81º

Estos establecimientos deberán prestar servicios de restauración no sólo a sus clientes sino al público en general, en la forma que se determina en este decreto.

Artículo 82º

Todos los establecimientos, cualquiera que sea su categoría, deberán prestar los servicios de desayunos, almuerzos y cenas, y comidas y bebidas en las habitaciones.

Los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas deberán prestar el servicio de desayuno en mesa (comedor), tipo buffet, con menús alternativos y carta.

Los desayunos en habitación se prestarán con menús alternativos.

Además, prestarán servicio de desayuno rápido en cafetería o mesa.

Los hoteles de 2 y 1 estrella deberán prestar el servicio de desayuno en mesa, tipo buffet, y en las habitaciones al menos con un menú continental.

Además prestarán un servicio de desayuno rápido en cafetería o mesa.

Los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas deberán prestar los servicios de almuerzos y cenas mediante los sistemas de carta, buffet y menús.

Se ofertará una gran variedad de platos de la cocina internacional, nacional y otros típicos de la



gastronomía gallega y más concretamente de la localidad de que se trate.

La oferta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio a nivel internacional, nacional y gallego.

Los hoteles de 2 y 1 estrella deberán prestar los servicios de almuerzos y cenas mediante los sistemas de carta y menús.

Se ofertarán variedades de platos de cocina nacional y otros típicos de la gastronomía gallega y de la localidad de que se trate.

Sección decimotercera

Hoteles de temporada

Artículo 83º

Son establecimientos hoteleros de temporada todos aquellos en los que su funcionamiento se limita a una determinada época o épocas, siempre que su duración no exceda en conjunto de siete meses al año.

Artículo 84º

Excepcionalmente podrá ser dispensada la instalación de climatización (calor y frío) o de calefacción, en aquellos establecimientos situados en localidades

en las que durante su temporada de funcionamiento la temperatura ambiente no lo requiera.

Sección decimocuarta

Hoteles paradores

Artículo 85º

Son aquellos establecimientos hoteleros pertenecientes a la Red de Establecimientos Turísticos que, bajo la denominación de paradores, son propiedad del Estado.

Sección decimoquinta

Hoteles pousadas

Artículo 86º

Son aquellos establecimientos hoteleros, que bajo la denominación de pousada, pertenecen a la Xunta de Galicia o a las administraciones locales, cumplen los requisitos establecidos para ellos en la Ley de ordenación y promoción del turismo en Galicia.

Sección decimosexta

Hoteles rústicos

Artículo 87º

Son establecimientos hoteleros rústicos los situados en espacios o núcleos de población de naturaleza rural o de escasa complejidad urbanística.

Artículo 88º

La tipología de las construcciones, su decoración y equipamientos deberán estar en consonancia con las características del entorno, y responderán a la tipicidad propia de las edificaciones rústicas gallegas.

Los materiales empleados en el acabado de las fachadas, cubiertas y cierres de parcelas deberán armonizar con el medio.

Sección decimoséptima

Hoteles monumentos

Artículo 89º



Son aquellos establecimientos hoteleros del grupo hoteles situados en bienes de interés cultural declarados, catalogados o inventariados como tales por el órgano competente de la Xunta de Galicia, de conformidad con lo establecido en la Ley 8/1995, del 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia.

Estos establecimientos podrán utilizar junto con el término hotel las denominaciones propias con las que estuviesen declarados o catalogados.

Sección decimooctava

Albergues turísticos

Artículo 90º

Podrán considerarse albergues turísticos aquellos establecimientos pertenecientes al grupo de pensiones que oferten alojamiento en habitaciones colectivas, aunque también pudieran disponer de habitaciones

dobles e individuales, y que cumplan los requisitos que se determinan a continuación.

A efectos de lo establecido en este artículo, se entenderá por habitaciones colectivas las que, contando con camas o literas, dispongan de más de dos plazas.

Artículo 91º

Los albergues turísticos deberán reunir los requisitos que se recogen en el anexo VII del presente decreto.

Disposiciones transitorias

Primera.

A los establecimientos de que a la entrada en vigor de este decreto la administración turística tenga constancia documental de que se encuentran en construcción, así como a los que estén tramitando su solicitud de apertura y clasificación turística ante las correspondientes delegaciones provinciales de la consellería competente en materia de turismo, les será aplicable la normativa sobre ordenación de establecimientos hoteleros vigente con anterioridad.

Segunda.

1. Los establecimientos hoteleros existentes a la entrada en vigor de este decreto que cuenten con la preceptiva autorización turística de apertura y clasificación, así como los mencionados en la anterior disposición, que se encuentren clasificados en algún de los grupos o categorías a que hace referencia este decreto dispondrán de un plazo máximo de cinco años para adaptar sus instalaciones y servicios a la categoría que ostenten. A estos efectos tendrán prioridad en la concesión de subvenciones que periódicamente pudiera anunciar la consellería competente en materia de turismo.

2. De no realizarse la adaptación mencionada en el número anterior, el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo, procederá de oficio, bien por propia iniciativa o por propuesta de las correspondientes delegaciones provinciales de la citada consellería, tras la audiencia al interesado, a reclasificar el establecimiento en el grupo y categoría que le corresponda de acuerdo con las disposiciones de este decreto.

3. No obstante, una vez finalizado ese plazo, a efectos del mantenimiento del grupo y categoría en que se encuentren clasificados los establecimientos, el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo podrá conceder las dispensas que razonadamente se soliciten cuando los condicionamientos arquitectónicos existentes o las características especiales de los establecimientos dificulten la realización de tales adaptaciones, conforme a lo señalado en el artículo 12º apartado 5 de esta disposición.

Tercera.



1. Los establecimientos hoteleros que a la entrada en vigor de este decreto se encuentren clasificados en algún grupo, categoría o modalidad no recogida

en él, dispondrán también de un plazo de cinco años para realizar las adaptaciones de sus instalaciones y servicios a los nuevos grupos y categorías establecidos, en los que deseen estar clasificados. A estos efectos tendrán prioridad en la concesión de subvenciones que periódicamente pudiera anunciar la consellería competente en materia de turismo.

2. De no realizarse la adaptación mencionada en el número anterior, el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo procederá de oficio, bien por propia iniciativa o por propuesta de las correspondientes delegaciones provinciales de la referida consellería, previa audiencia del interesado, a reclasificar el establecimiento en el grupo y categoría que le corresponda de acuerdo con las disposiciones de este decreto.

3. No obstante, una vez finalizado ese plazo, a efectos de la reclasificación establecida en esta disposición tercera en los nuevos grupos y categorías, el centro directivo correspondiente de la consellería competente en materia de turismo podrá conceder las dispensas que razonadamente se soliciten cuando los condicionamientos arquitectónicos existentes o las características especiales de los establecimientos dificulten la realización de tales adaptaciones.

Cuarta.

Mientras tanto no entre en vigor la Ley de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2000, las solicitudes que se reciban deberán tramitarse, a efectos de la tasa únicamente, como si fuesen solicitudes presentadas para la apertura y clasificación de establecimientos hoteleros según los grupos establecidos en la Orden de 19 de julio de 1968 (BOE del 7 de agosto, número 189).

Disposición derogatoria

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto.

Disposiciones finales

Primera.-Se autoriza al conselleiro competente en materia de turismo para dictar las disposiciones que considere oportunas para el desarrollo y aplicación de este decreto.

Segunda.-El presente decreto entrará en vigor a los treinta días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, treinta de septiembre de mil novecientos noventa y nueve.

Manuel Fraga Iribarne

Presidente

Jesús Pérez Varela

Conselleiro de Cultura, Comunicación Social
y Turismo

A1.4. Ley 5/1995 de la Xunta de Galicia: Regulación de aguas minerales, termales, de manantial y de los establecimientos balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La [Constitución española](#), en su [artículo 43](#), reconoce el derecho a la protección de la salud, así como la competencia de los poderes públicos para organizar y tutelar la salud pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y de los servicios necesarios.



La [Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de Autonomía de Galicia](#), en su [artículo 27.14](#), establece competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de aguas minerales y termales, y el Decreto 132/1982, de 4 de noviembre, establece la asunción definitiva de dichas competencias.

En atención a la notoria riqueza potencial en aguas minerales, termales y de manantial presentes en el territorio de la Comunidad Autónoma gallega y al beneficio que su utilización - de indudable valor sanitario- tiene para la salud pública, así como al potencial desarrollo económico y social que su aprovechamiento racional supone, ya sea en establecimientos balnearios por su valor terapéutico, ya como aguas de bebida envasadas o bien como aprovechamiento de las sustancias en disolución o suspensión que contengan o por su valor energético, se estimó oportuna la promulgación de la presente Ley, sin perjuicio de la competencia estatal sobre legislación básica del régimen minero establecido en el [artículo 149.1.25 de la Constitución española](#).

La Ley se estructura en cinco títulos. El [título I](#) señala la materia que se regula y su delimitación territorial. El [título II](#) clasifica las aguas en minerales, termales y de manantial y regula su aprovechamiento y usos, plazos, incidencias, protección y régimen de transmisión de derechos, así como las causas de extinción de los aprovechamientos y la implantación de un registro oficial de los mismos. El [título III](#) se refiere a los establecimientos balnearios e instalaciones industriales, define dichos establecimientos y señala los organismos competentes a los cuales se encontrarán sujetos. El [título IV](#) señala la creación y funciones de la Junta Asesora. El [título V](#) regula la competencia administrativa, infracciones y sanciones.

El texto se completa con disposiciones adicionales, transitorias y finales, que fijan aspectos concretos de la Ley y señalan las prevenciones necesarias para acomodar a la misma las situaciones nacidas al amparo de legislaciones anteriores.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el [artículo 13.2 del Estatuto de Galicia](#) y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Junta y de su Presidente, promulgo en nombre del Rey, la Ley de regulación de las aguas minerales, termales, de manantial y de los establecimientos balnearios.

Artículo 1.

La presente Ley tiene como objeto la regulación de las aguas minerales, termales y de manantial cuyo lugar de nacimiento o alumbramiento esté situado dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Igualmente, es objeto de esta Ley, dentro del ámbito territorial señalado, la regulación de los establecimientos balnearios.

Artículo 2.

A los efectos de la presente Ley, las aguas reguladas en la misma se clasifican en tres grupos: minerales, termales y de manantial.

1. Aguas minerales. Estas, a su vez, se clasifican en:
 - a. Aguas minero-medicinales: Las alumbradas natural o artificialmente y que por sus características y cualidades sean declaradas de utilidad pública y sean aptas para tratamientos terapéuticos.



- b. Aguas minero-industriales: Las que permiten el aprovechamiento racional de las sustancias que contengan, entendiéndose incluidas las aguas tomadas del mar a estos efectos.
 - c. Aguas minerales naturales: Aquéllas bacteriológicamente sanas que tengan su origen en un estrato o depósito subterráneo y que broten de un manantial en uno o varios puntos de alumbramiento naturales o perforados. Estas aguas pueden distinguirse claramente de las restantes aguas potables por su naturaleza y pureza original, caracterizadas por su contenido en minerales, oligoelementos y, en ocasiones, por determinados efectos favorables.
2. Aguas termales: Son aquellas aguas cuya temperatura de surgencia sea superior, al menos, en cuatro grados centígrados a la media anual del lugar en que alumbren.
 3. Aguas de manantial: Aquéllas de origen subterráneo que emergen espontáneamente en la superficie de la tierra o se captan mediante labores practicadas al efecto, con las características naturales de pureza que permiten su consumo.

CAPÍTULO II. APROVECHAMIENTO DE LAS AGUAS MINERALES, TERMALES Y DE MANANTIAL

SECCIÓN I. DECLARACIÓN DE LA CONDICIÓN DE MINERAL O TERMAL DE LAS AGUAS Y RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA UTILIZACIÓN DE TALES DENOMINACIONES

Artículo 3.

A los efectos de lo previsto en la legislación básica de minas, el órgano competente para la declaración de mineral o termal y el reconocimiento del derecho a la utilización de las denominaciones, según el caso, de las aguas minerales y termales será la Consejería que tenga la competencia en materia de Industria y esta declaración y reconocimiento será requisito previo para la utilización de su aprovechamiento como tal.

Artículo 4.

1. En los expedientes para la declaración o reconocimiento se escuchará a los órganos competentes en cada caso de la Comunidad Autónoma de Galicia.
2. Para el caso de aguas minero-medicinales, minerales naturales o termales para usos terapéuticos, será recabado el informe, que tendrá carácter vinculante, de la Consejería competente en materia de sanidad.

Artículo 5.

El expediente se iniciará de oficio o a instancia del interesado. Dicha iniciación se notificará al propietario del terreno en donde emerjan las aguas, para su conocimiento y a los efectos oportunos, y será objeto de publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Artículo 6.

1. Una vez efectuada la declaración o reconocimiento, quien hubiera iniciado el expediente dispondrá de un plazo de un año, desde la notificación de la resolución causante, para solicitar la concesión o autorización administrativa de aprovechamiento.
2. Realizados de oficio la declaración o el reconocimiento, o no solicitado el aprovechamiento según se indica en el número anterior, el órgano competente podrá otorgar dicho aprovechamiento mediante concurso público.



Artículo 7.

La pérdida de la condición de mineral o termal o del derecho a la utilización de la denominación de las aguas de que se trate se declarará mediante orden motivada del consejero competente en materia de industria, previo informe vinculante de la Consejería que tenga la competencia en materia de sanidad cuando se trate de aguas minero-medicinales, minerales naturales o termales para usos terapéuticos. Dicha orden motivada será publicada en el *Diario Oficial de Galicia*.

SECCIÓN II. RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA UTILIZACIÓN DE LA DENOMINACIÓN AGUA DE MANANTIAL

Artículo 8.

El reconocimiento del derecho de utilización de la denominación agua de manantial se declarará mediante orden del consejero competente en materia de industria y será requisito previo para la utilización de su aprovechamiento como tal.

Será requisito previo para el reconocimiento de utilización de la denominación de agua de manantial la obtención de la correspondiente autorización o concesión, en su caso, de aprovechamiento de las aguas del órgano competente en materia de dominio público hidráulico, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 29/1985, de 2 de agosto, de aguas](#), y en su [reglamento](#).

Artículo 9.

1. En los expedientes para el reconocimiento o declaración de agua de manantial se escuchará a los órganos competentes de la Comunidad Autónoma en la materia, así como a aquéllos a que hace referencia la legislación básica estatal.

2. Igualmente, será recabado informe, que tendrá carácter vinculante, de la Consejería competente en materia de sanidad.

Artículo 10.

El expediente se iniciará de oficio o a instancia del interesado. Dicha iniciación se notificará al propietario del terreno en donde emerjan las aguas, para su conocimiento y a los efectos oportunos y será objeto de publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Artículo 11.

1. Efectuado el reconocimiento de la denominación, quien hubiera iniciado el expediente tendrá un plazo de un año, desde la notificación de la resolución, para solicitar la concesión o autorización administrativa, en su caso, de aprovechamiento.

2. Realizado de oficio el reconocimiento a la denominación, o no solicitado el aprovechamiento según se indica en el apartado anterior, el órgano competente podrá otorgar dicho aprovechamiento mediante concurso público.

Artículo 12.

La pérdida del derecho a la utilización de la denominación aguas de manantial se realizará mediante orden motivada del consejero competente en materia de industria, previo informe



vinculante de la Consejería que tenga la competencia en materia de sanidad. Dicha orden motivada será publicada en el *Diario Oficial de Galicia*.

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES DE APROVECHAMIENTO

Artículo 13.

1. Para ejercer el derecho al aprovechamiento de las aguas minerales, termales y de manantial, habrá de solicitarse la oportuna concesión administrativa, presentando un proyecto general de aprovechamiento, compuesto por los documentos que reglamentariamente se establezcan y fijando, además, un perímetro de protección para la conservación del acuífero, definido por coordenadas geográficas referidas al meridiano de Greenwich.

2. Además de otras condiciones que se fijen reglamentariamente, para ejercer el derecho de aprovechamiento de las aguas a que se refiere la presente ley habrá de solicitarse la oportuna concesión administrativa, presentando el proyecto general de aprovechamiento, el presupuesto de las inversiones a realizar y el plan de viabilidad. Asimismo, se solicitará un perímetro de protección tendente a la conservación del acuífero y un estudio justificando la necesidad del mismo y la delimitación propuesta.

Dicho perímetro de protección, definido por coordenadas geográficas referidas al meridiano de Greenwich, estará constituido por tres zonas, que limitarán las actividades que se pretendan llevar a cabo en las mismas: Zona de restricciones máximas, zona de restricciones medias y zona de restricciones mínimas. Las tres zonas se establecerán en función de lo que se denomina *tiempo de tránsito*, que se define como el tiempo que transcurre entre la entrada de una sustancia en el seno del acuífero y su extracción por la captación.

Al inicio del aprovechamiento de las aguas, el titular del derecho deberá disponer de los terrenos que comprendan la zona de restricciones máximas.

Artículo 14.

1. En el caso de que el aprovechamiento sea otorgado mediante concesión administrativa, tendrá un plazo de vigencia de treinta años, prorrogable como máximo por otros dos plazos iguales, salvo que finalice con anterioridad, en los supuestos previstos en la presente Ley.

2. El titular de la concesión habrá de solicitar la prórroga con anterioridad mínima de un año a la finalización del plazo de vigencia.

3. Cualquier explotación de las aguas objeto de la presente ley que no obtuviera la necesaria concesión o autorización, en su caso, será considerada ilegal y el organismo competente ordenará la inmediata paralización de la misma, que se mantendrá en tanto no se legalizara su situación, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Artículo 15.

La ampliación, restricción, paralización o cualquier otra modificación de un aprovechamiento o de sus instalaciones, bien sea en régimen de concesión o de autorización, requerirá la previa autorización administrativa o nueva concesión, en su caso.

Artículo 16.



El titular de un aprovechamiento de las aguas reguladas en la presente ley estará obligado a iniciar la explotación en el plazo de un año, contado a partir de la fecha en que estén debidamente autorizadas las instalaciones.

Asimismo, dentro del mes de enero y con carácter cuatrienal, éste habrá de presentar ante el órgano competente un plan de aprovechamiento.

El primer plan de aprovechamiento se presentará dentro del mes de enero del cuarto año posterior al de la obtención de la concesión o autorización, en su caso, de tal aprovechamiento.

Artículo 17.

1. La concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento de las aguas aquí reguladas otorga a su titular el derecho exclusivo a utilizarlas en las condiciones que reglamentariamente se fijen. El órgano competente, a instancias del titular, proveerá las medidas precisas para impedir que se realicen, en el perímetro de protección autorizado, trabajos o actividades que pudieran perjudicar el normal aprovechamiento de las aguas.

2. Cualquiera de los trabajos o actividades a que se refiere el número anterior habrá de contar, previamente, con la autorización del órgano competente.

3. El titular tendrá derecho al aprovechamiento de las aguas que se encuentren dentro del perímetro de protección autorizado, previa incoación de los oportunos expedientes de declaración o reconocimiento y aprovechamiento.

Artículo 18.

1. Los derechos que otorga una concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento podrán ser transmitidos, alquilados o gravados, en todo o en parte, por cualquier medio admitido en derecho, previa autorización administrativa, a cualquier persona que reúna las condiciones que exige la legislación básica de minas y mediante el procedimiento que en la misma se establece.

2. Las autorizaciones o concesiones de aprovechamientos tendrán únicamente efectos administrativos, dejando a salvo derechos y obligaciones de carácter civil.

Artículo 19.

Las concesiones o autorizaciones de aprovechamiento se declararán extinguidas, en su caso, mediante resolución del órgano otorgante en los siguientes supuestos:

1. Por renuncia voluntaria del titular, aceptada por la Administración.
2. Por la pérdida de la condición de mineral o termal o del reconocimiento de aguas de manantial de las aguas de que se trate.
3. Por el agotamiento del recurso.
4. Por la disminución del caudal del acuífero que impida su explotación en las condiciones establecidas en la autorización o concesión otorgada.
5. Por la finalización del plazo por el que fue otorgada la concesión o las prórrogas sucesivas.
6. Por la contaminación irreversible del acuífero.
7. Por mantener paralizados los trabajos de aprovechamiento más de un año sin autorización administrativa.



8. Por incumplimiento de las condiciones impuestas en la concesión o autorización, en su caso.
9. Por los restantes supuestos previstos en esta ley que conlleven la extinción.

En los supuestos recogidos en los puntos 2, 4, 6 y 8, se precisará informe de la Consejería competente en materia de sanidad, que será vinculante, cuando se trate de aguas minero-medicinales, minerales naturales, termales para usos terapéuticos o aguas de manantial.

En cualquier caso, el órgano competente dará cuenta al de sanidad de las extinciones de aprovechamientos de aguas minero-medicinales, termales para usos terapéuticos y minerales naturales o de manantial.

Artículo 20.

1. Declarada la extinción de una concesión o autorización, en su caso, y siempre que no se debiera a la pérdida de las condiciones o características que sirvieron de base para su aprovechamiento, el órgano competente podrá conceder el aprovechamiento mediante concurso público, de acuerdo con el procedimiento establecido en esta ley y en las normas reglamentarias que la desarrollen.

2. La extinción de un aprovechamiento de aguas destinadas a usos terapéuticos llevará implícita la retirada de las autorizaciones de funcionamiento como establecimiento balneario.

3. Para el abandono de un aprovechamiento se estará a lo dispuesto en la [legislación básica de minas](#).

Artículo 21.

En la Consejería competente en materia de industria se crea el Registro de Aguas Minerales, Termales y de Manantial, en el que se inscribirán de oficio las declaraciones o reconocimientos, así como los aprovechamientos legalmente constituidos. Este Registro tendrá carácter público y de las inscripciones practicadas podrá solicitarse certificación, que será medio de prueba del contenido registral.

TÍTULO

DE LOS ESTABLECIMIENTOS BALNEARIOS E INSTALACIONES INDUSTRIALES

III.

Artículo 22.

1. Los establecimientos balnearios son aquéllos que, estando dotados de los medios adecuados, utilizan las aguas minero-medicinales declaradas de utilidad pública con fines terapéuticos y preventivos para la salud. Se considerarán establecimientos sanitarios y, como tales, quedan sujetos a lo dispuesto en la legislación sanitaria.

2. Corresponde a la Consejería competente en materia de sanidad la competencia para establecer los requisitos técnicos y condiciones sanitarias mínimas de apertura de balnearios, así como el procedimiento para otorgar la autorización sanitaria previa en cuanto a su creación, modificación o cierre.

A los efectos de la presente ley, las instalaciones que no cumplan los requisitos establecidos no podrán tener la denominación de balneario.



3. Estos establecimientos podrán disponer de instalaciones de complemento turístico, de ocio e industriales, que quedarán sometidas a sus normativas específicas.

TÍTULO DE LA JUNTA ASESORA

IV.

Artículo 23.

Se crea la Junta Asesora de Aguas Minerales, Termales, de Manantial y de Establecimientos Balnearios de la Comunidad Autónoma de Galicia, cuya composición y funcionamiento se determinarán reglamentariamente.

Artículo 24.

Las funciones de la Junta Asesora serán las siguientes:

- a. Asesorar a la Administración autonómica en lo relativo a las aguas minerales, termales, de manantial, balneoterapia y promoción de los complejos balnearios.
- b. Promover estudios y elaborar planes conducentes al mejor y más racional aprovechamiento de las aguas reguladas por la presente ley.
- c. Proponer a la Administración autonómica disposiciones y actuaciones dirigidas al fomento, protección, promoción y comercialización de las aguas reguladas por la presente ley.
- d. Aquellas otras análogas que reglamentariamente se determinen.

TÍTULO V.

CAPÍTULO

DE LA COMPETENCIA ADMINISTRATIVA

I.

Artículo 25.

1. El ejercicio de la competencia en materia de las aguas reguladas por la presente ley corresponderá a la Consejería competente en materia de industria y, según los casos, al órgano competente en materia de dominio público hidráulico, sin perjuicio de las facultades que puedan corresponder a los órganos que la tengan en materia sanitaria y turística.

2. La Consejería que tenga la competencia en materia de industria o, en su caso, el órgano competente podrán suspender provisionalmente y mediante resolución motivada la actividad del aprovechamiento, en todo o en parte, en los casos de urgencia en que peligre la salud o seguridad de las personas, la integridad de la superficie, la conservación del recurso en cantidad o calidad o de las instalaciones o la protección del ambiente, sin perjuicio de los derechos económicos y laborales que, frente al titular de la explotación, pudieran corresponder al personal afectado; esta suspensión se mantendrá en tanto persistan las circunstancias que la motivaron o no se adopte resolución definitiva.

CAPÍTULO

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

II.

Artículo 26.

1. Las infracciones a lo contenido en la presente ley se clasifican en leves, graves y muy graves:



1.1 Son infracciones leves:

- a. La presentación del plan cuatrienal de aprovechamiento fuera del plazo establecido, pero dentro del primer semestre del año que corresponda.
- b. El incumplimiento de las obligaciones formales derivadas de la presente ley.
- c. El incumplimiento de las prescripciones impuestas.
- d. En general, cualquier incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley que no esté tipificado como falta grave o muy grave.

1.2 Son infracciones graves:

- a. No comenzar el aprovechamiento en el plazo establecido en el [artículo 16 de la presente ley](#).
- b. Llevar a cabo modificaciones, ampliaciones, restricciones o paralizaciones del aprovechamiento sin la previa autorización o nueva concesión, en su caso.
- c. El incumplimiento de los planes cuatrienales de aprovechamiento.
- d. La presentación del plan cuatrienal de aprovechamiento fuera de plazo, pero dentro del segundo semestre del año que corresponda.
- e. La utilización de las aguas para fines distintos a los autorizados, salvo lo previsto en el apartado 1.3.d).
- f. La transmisión de los derechos que otorga la concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento sin la previa autorización administrativa.
- g. La reiteración de infracciones leves.

1.3 Son infracciones muy graves:

- a. El incumplimiento de las condiciones impuestas en el otorgamiento del aprovechamiento.
- b. El deterioro significativo en calidad o cantidad del acuífero por causas imputables al titular o explotador.
- c. La falta de presentación del plan cuatrienal de aprovechamiento o su presentación fuera del primer año que corresponda.
- d. La utilización de las aguas para fines distintos a los autorizados, cuando pueda afectar a la salud de las personas.
- e. La reiteración de infracciones graves.

2. Las infracciones administrativas a que se refiere la presente ley prescribirán en los siguientes plazos, a contar desde la comisión del hecho o desde su detección:

- a. Seis meses, en el caso de infracciones leves.
- b. Un año, en el caso de infracciones graves.
- c. Dos años, en el caso de infracciones muy graves.

3. Se entenderá que existe reiteración cuando se cometieran dos o más infracciones del mismo grado que hubieran sido objeto de sanción antes de finalizar su período de prescripción.

Artículo 27.

1. Las infracciones tipificadas en el artículo anterior serán sancionadas, previa incoación del oportuno expediente, de acuerdo con la siguiente graduación:

- a. Infracciones leves: multa de hasta 100.000 pesetas.
- b. Infracciones graves: multa desde 100.001 hasta 1.000.000 de pesetas.



- c. Infracciones muy graves: multa desde 1.000.001 hasta 10.000.000 de pesetas. En estos casos podrá decretarse, además, una suspensión de la concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento de hasta seis meses o la extinción de dicha concesión o autorización.

2. La competencia para imponer las sanciones corresponderá:

- a. Infracciones leves: al Delegado provincial de la Consejería competente en materia de industria o al órgano competente en materia de dominio público hidráulico, según el caso.
- b. Infracciones graves: al Director general competente en materia de industria o al órgano competente en materia de dominio público hidráulico, según el caso.
- c. Infracciones muy graves: al Consejero competente en materia de industria o al órgano competente en materia de dominio público hidráulico, según el caso.

Las sanciones superiores a 5.000.000 de pesetas y, en todo caso, la extinción de la concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento las acordará el Consejo de la Junta de Galicia.

Artículo 28.

1. Para la graduación de las sanciones se tendrá en cuenta el grado de repercusión de la infracción en el aprovechamiento autorizado, su trascendencia respecto a personas y bienes, la participación y el beneficio obtenido, la intencionalidad del infractor, así como el deterioro producido en la calidad del recurso.

2. Se tendrá en cuenta, igualmente, en la graduación de la sanción el hecho de que durante la tramitación del expediente y antes de recaer resolución definitiva se hubiera acreditado, por alguno de los medios válidos en derecho, que se han subsanado los defectos que dieron origen a la iniciación del procedimiento de que se trate.

3. La sanción de suspensión de la concesión o autorización, en su caso, de aprovechamiento se entenderá sin perjuicio de los intereses y derechos laborales de los trabajadores, así como de la obligatoriedad de cotizar a la Seguridad Social.

Artículo 29.

1. Las infracciones en materia sanitaria, turística o industrial serán sancionadas con arreglo a lo previsto en la normativa específica que resulte de aplicación.

2. Cuando una misma conducta resulte sancionable conforme a esta ley y otras, que corresponda aplicar a la Administración autonómica, se resolverán los expedientes sancionadores correspondientes, imponiendo únicamente la sanción más gravosa.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. De los informes de los órganos consultivos.

1. Los informes preceptivos que se contemplan en la presente ley habrán de ser evacuados en el plazo máximo de un mes, siendo considerados favorables de no ser cumplimentados en el plazo señalado.

2. Los informes vinculantes habrán de ser evacuados en el plazo máximo de dos meses; transcurrido dicho plazo sin ser evacuados, y reiterada la petición, se entenderán favorables de no cumplimentarse en el plazo de un mes.



DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.

Para que los titulares puedan acogerse a los beneficios y ayudas de cualquier tipo que se establezcan para el fomento del sector, las concesiones o autorizaciones, en su caso, de aprovechamiento deberán estar inscritas en el Registro de Aguas Minerales, Termales y de Manantial a que se refiere la presente ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.

Los servicios administrativos y profesionales relacionados con las aguas minerales, termales y de manantial recogidos en la presente ley darán lugar a la exacción de las tasas que les sean de aplicación en los términos previstos en el Decreto legislativo 1/1992, de 11 de abril, por el que se aprueba el texto articulado de las bases contenidas en el capítulo III del título II de la Ley 13/1991, de 9 de diciembre, de tasas, precios y exacciones reguladoras de la Comunidad Autónoma de Galicia, y en concreto las previstas para actuaciones sobre derechos mineros y de aguas minerales.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.

En todo lo que no se contemple en la presente ley será de aplicación lo dispuesto en la [legislación estatal de minas](#).

Se garantizan a los titulares de aprovechamientos de aguas definidas en la presente ley los derechos adquiridos que se acrediten con arreglo a la [Ley 22/1973, de minas](#), al Real Decreto de 25 de abril de 1928, por el que se aprueba el Estatuto de explotación de manantiales de aguas minero-medicinales, y al [Real Decreto 1164/1991, de 22 de julio, por el que se aprueba la reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de las aguas de bebida envasadas](#).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.

1. Los titulares de los aprovechamientos que fueran explotados a la entrada en vigor de la presente ley disponen de un plazo de un año para acreditar, ante la Consejería competente en materia de industria, los siguientes extremos:

- a. La existencia de una declaración de mineral o termal de los caudales aprovechados o bien las características de las aguas, en base a las cuales se otorgó la citada declaración o autorización de aprovechamiento.
- b. La existencia de una autorización o concesión de aprovechamiento a favor del interesado, en su caso.

2. Una vez comprobadas y conformes las acreditaciones, la Consejería competente en materia de industria verificará las permanencias de las características que motivaron la declaración. En caso de aguas minero-medicinales, termales para usos terapéuticos, minerales naturales y de manantial, se precisará el informe de la Consejería competente en materia de sanidad, que será vinculante.

3. Verificada la permanencia de las características de las aguas, la Consejería competente en materia de industria comunicará al interesado tal circunstancia e inscribirá de oficio el aprovechamiento en el registro correspondiente.

4. Aquellas explotaciones en que no pueda acreditarse lo recogido en el punto 1 serán declaradas ilegales a los efectos de esta ley.



DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.

Si el interesado acreditara la existencia de una declaración de condición de mineral de las aguas, pero no su concesión o autorización, en su caso, para el aprovechamiento, habrá de solicitarla con arreglo al procedimiento establecido en la presente ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.

En los expedientes para la declaración o reconocimiento de denominación también se recabará informe del Instituto Tecnológico Geominero de España, en tanto no exista organismo equivalente en la Comunidad Autónoma de Galicia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA.

En tanto que reglamentariamente no se determine otro procedimiento, los expedientes de aprovechamiento de estas aguas se tramitarán y resolverán con arreglo a lo que se establece en la [legislación básica de minas](#), que también le será de aplicación.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.

Se autoriza al Consejo de la Junta de Galicia el desarrollo reglamentario de la presente ley, que habrá de efectuarse en el plazo de un año desde su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

La presente ley entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 7 de junio de 1995.

Manuel Fraga Iribarne,
Presidente.

A1.5. Orden del Ministerio del Interior 1922/2003: Sobre Libros-Registro y parte de entrada los viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

El artículo 12 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana, señala que las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades relevantes para la seguridad ciudadana, entre ellas las de hospedaje, deberán llevar a cabo las actuaciones de registro documental e información previstas en la normativa vigente.

Asimismo, España se comprometió conforme al artículo 45 del Convenio de aplicación del Acuerdo de Schengen, de 19 de junio de 1990, a adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo las actividades de control sobre los viajeros que utilizaran establecimientos de hospedaje.

Según lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 1513/1959, de 18 de agosto, los establecimientos de hostelería tienen la obligación de llevar un libro-registro de viajeros. De igual forma, el artículo 2 del citado Decreto establece que toda persona mayor de dieciséis años, que se aloje en uno de aquellos establecimientos, deberá firmar un parte de entrada.



Disposiciones posteriores, como las Órdenes del Ministerio de Información y Turismo de 28 de julio de 1966 y de 17 de enero de 1967 y el Decreto 393/1974, de 7 de febrero, extendieron los efectos del Decreto 1513/1959, a modalidades de hospedaje surgidas o generalizadas con posterioridad, como campings, apartamentos, "bungalows" y otros alojamientos similares de carácter turístico.

La obligación de cumplimentar el libro-registro, así como la de presentar o remitir a las correspondientes Comisaría de Policía o Puestos de la Guardia Civil, en su caso, el parte de entrada de viajeros, confeccionado con arreglo a modelo oficial, viene impuesta por razón de la naturaleza de la actividad sobre la que recae, sin que ello obste para la aplicación de procedimientos que, de acuerdo con la evolución de la técnica, permitan a los establecimientos una mayor flexibilidad y economía, siempre que ello no constituya merma de la seguridad indispensable para garantizar la efectividad del citado control.

Dado el auge que en nuestra sociedad está teniendo la utilización de medios informáticos y las comunicaciones a través de Internet, es aconsejable proceder a revisar la normativa actual a fin de acomodarla a estos nuevos medios.

Las disposiciones recogidas en esta norma vienen a desarrollar, por otra parte, una de las actuaciones previstas en el Plan Info XXI, aprobado por el Gobierno, relativa a la tramitación de los partes de hospedería a través de Internet.

En su virtud, y en uso de las facultades conferidas en el Decreto 1513/1959, dispongo:

Primero. **Ámbito de aplicación.**-Lo dispuesto en la presente Orden sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros será de aplicación a los siguientes establecimientos:

a) Los establecimientos de hostelería a que se refiere el artículo 1 del Decreto 1513/1959, de 18 de agosto, definidos en el artículo 2 del Decreto 231/1965, de 14 de enero, como aquellos dedicados de modo profesional o habitual mediante precio, a proporcionar habitación a las personas, con o sin otros servicios de carácter complementario.

b) Los campings, apartamentos, "bungalows" y otros alojamientos similares de carácter turístico regulados en la Orden del Ministerio de Información y Turismo de 28 de julio de 1966 y en el artículo 1 del Decreto 393/1974, de 7 de febrero.

Segundo. **Partes de entrada y libros registro.**

1. Los impresos de partes de entrada de viajeros se ajustarán al modelo señalado en el Anexo y serán generados por los propios establecimientos a que se refiere la presente Orden.

2. Los establecimientos antes mencionados podrán cumplimentar los impresos de partes de entrada por procedimientos manuales o por procedimientos informáticos, pero el viajero deberá firmar dicho parte de manera inexcusable.

3. Una vez cumplimentado y firmado el impreso, quedará en el establecimiento a efectos de confección de un libro-registro, ordenándose de forma correlativa y constituyendo libros o cuadernos que integrarán un mínimo de 100 hojas y un máximo de 500.

4. El libro-registro del establecimiento de que se trate constituido conforme a lo previsto en el párrafo anterior, estará en todo momento a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con competencia en la materia, quedando los establecimientos obligados a exhibirlo cuando a ello sean requeridos.

5. Los establecimientos deberán conservar los libros-registro durante el plazo de tres años, a contar desde la fecha de la última de las hojas registro que los integran.

Tercero. **Comunicación de datos a las dependencias policiales.**



1. Los establecimientos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Orden deberán comunicar a las dependencias policiales la información contenida en las hojas-registro a que se refiere el apartado anterior, por cualquiera de los siguientes sistemas:

1.1 Presentando directamente o cursando por correo a la Comisaría de Policía o, en su defecto, al Puesto de la Guardia Civil que corresponda, dos copias de la hoja-registro, una de las cuales quedará en la dependencia policial y la otra, convenientemente sellada, se devolverá al establecimiento como acreditación del cumplimiento de su obligación.

La remisión de las copias de las hojas-registro por correo únicamente podrá efectuarse en caso de establecimientos situados en municipios en que no existan dependencias policiales.

1.2 Transmitiendo mediante fax a la Comisaría de Policía o, en defecto de ésta, a la Comandancia de la Guardia Civil correspondiente la información contenida en las hojas-registro o un listado de dicha información, siempre que aquéllas cuenten con los medios de recepción idóneos y tengan capacidad funcional para ello.

Recibida la información, la Comisaría de Policía o, en su caso, la Comandancia de la Guardia Civil acreditarán a los establecimientos dicha recepción, bien mediante el envío a aquéllos de un FAX acusando recibo de la información comunicada, bien remitiéndoles por correo una copia convenientemente sellada.

1.3 Entregando directamente en las correspondientes dependencias policiales los soportes magnéticos que contengan la información requerida, siempre que tales dependencias estén dotadas de medios informáticos idóneos para su recepción y tratamiento.

Dichas dependencias entregarán a los establecimientos un documento acreditativo de la recepción de la información contenida en los soportes magnéticos y los devolverán al respectivo establecimiento.

1.4 Mediante transmisión de ficheros vía Internet al Centro de Proceso de Datos de la Dirección General de la Policía o de la Dirección General la Guardia Civil, según el caso, que darán por recibida la información por el mismo sistema.

2. La utilización de cualquiera de los sistemas señalados no exime de la obligación de cumplimentar el parte, de su firma por el alojado y de la confección del libro-registro correspondiente.

3. Los establecimientos deberán proponer a las correspondientes dependencias policiales el sistema, de entre los señalados en el apartado anterior, que utilizarán como medio habitual de comunicación de la información.

Cuarto. Plazo.-La información contenida en las hojas-registro deberá ser comunicada por cualquiera de los sistemas a que se refiere el apartado anterior a las dependencias policiales dentro de las veinticuatro horas siguientes al comienzo del alojamiento de cada viajero.

Disposición adicional única. Régimen competencial.

Lo dispuesto en la presente Orden será sin perjuicio de las competencias que en esta materia tienen reconocidas las Comunidades Autónomas con competencias para la protección de personas y bienes y para el mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Disposición derogatoria única. Derogaciones.

Queda derogada la Orden de 14 de febrero de 1992 y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Disposición.

Disposición final primera. Soportes magnéticos.



Por la Secretaría de Estado de Seguridad se determinarán las características de los soportes magnéticos que podrán utilizar los establecimientos de hostelería, así como las condiciones y forma de utilización de la transmisión de ficheros vía Internet, en virtud de lo dispuesto en los párrafos 1.3 y 1.4 del apartado tercero de la presente Orden.

Disposición final segunda. Desarrollo.

Se habilita al Secretario de Estado de Seguridad para que el contenido del Anexo pueda modificarse, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en la aplicación de la presente norma y su adecuación a los fines previstos legalmente.

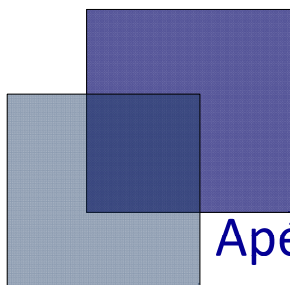
Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 3 de julio de 2003.

ÁNGEL ACEBES PANIAGUA

Excmos. Sres. Secretario de Estado de Seguridad y Directores generales de la Policía y de la Guardia Civil.



Plan de Viabilidad del **Parador de Turismo de Muxía**

Apéndice II: Convenio Colectivo de la empresa Paradores de Turismo.

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa Paradores de Turismo de España, S. A., (código de Convenio número 9005482), que fue suscrito con fecha 21 de julio de 2008, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en su representación, y, de otra, por el Comité de Intercentros, en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo, Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.-Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.-Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 14 de noviembre de 2008.-El Director General de Trabajo, José Luis Villar Rodríguez.

Capítulo I

Disposiciones comunes

La nomenclatura utilizada en la redacción del presente Convenio y, en especial, los criterios de definición de los grupos y categorías profesionales se acomodan a reglas comunes para trabajadores de uno y otro sexo.

Artículo 1. Ámbito territorial.

El presente Convenio General de empresa se aplicará en todos los centros de trabajo de hostelería y oficinas centrales de Paradores de Turismo de España, S. A., a excepción de los hoteles «San Marcos» de León y «Reyes Católicos» de Santiago de Compostela, que se regirán por sus propios Convenios.

Artículo 2. Ámbito personal.

El Convenio afecta personalmente a todos los empleados y empleadas de la empresa a excepción de: 1. Cargos directivos de los servicios centrales.

2. Directores, Subdirectores de establecimientos y Adjuntos a la Dirección de Paradores. 3. Demás cargos de confianza y asesoramiento técnico no incluidos en el anexo de niveles y categorías.

Artículo 3. Vigencia y duración.

Las normas del presente Convenio entrarán en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado (BOE)», salvo las indicaciones expresas de otros efectos temporales contenidas en el articulado y anexos. No obstante, sus efectos económicos se retrotraerán al 1 de enero de 2008.



Tendrá un período de vigencia de dos años, finalizando el 31 de diciembre del 2009.

Artículo 4. Denuncia.

Dentro de los tres meses inmediatamente anteriores a la finalización de la vigencia establecida en el presente convenio, cualquiera de las partes firmantes del mismo podrá efectuar su denuncia, mediante comunicación escrita, al resto de organizaciones firmantes y a la autoridad laboral.

Denunciado en forma el Convenio, desde 1 de enero de 2010 y hasta que entre en vigor un nuevo Convenio, será de aplicación el presente en su totalidad, salvo aquellos aspectos en que se señale un ámbito temporal de vigencia distinto.

Artículo 5. Compensación y absorción.

Operará la compensación y absorción cuando los salarios realmente abonados en su conjunto y cómputo anual sean más favorables para los trabajadores que los fijados en el orden normativo y convencional de referencia.

La compensación y absorción no actuará respecto de los complementos «ad personam» configurados como tales, no compensables ni absorbibles, en el presente Convenio.

Artículo 6. Garantías.

Se respetarán aquellas situaciones personales que, en su contenido económico y con carácter de homogeneidad, excedan globalmente de lo pactado, manteniéndose estrictamente «ad personam». Dichas diferencias deberán contabilizarse a instancia del trabajador o trabajadora afectada y percibirse, si procede, una vez finalizado el año natural.

Artículo 7. Vinculación a la totalidad.

El conjunto de los derechos y obligaciones pactadas de acuerdo con las cláusulas de este Convenio constituyen un todo indivisible; por consiguiente, si la autoridad laboral en el ejercicio de las facultades que le son propias no registrase alguna de las condiciones establecidas en el presente Convenio, éste quedará invalidado en su totalidad y volverá al trámite de deliberación para considerar su contenido.

Artículo 8. Exclusión de otros convenios.

1. El presente Convenio anula, deroga y sustituye al concertado anteriormente entre Paradores de Turismo de España, S. A., y su personal. Durante su vigencia no será aplicable en los establecimientos de la empresa afectados por éste, ningún otro Convenio de ámbito provincial, comarcal o local que pudiera ser homologado y afectar o referirse a actividades o trabajos desarrollados por el personal de la red, salvo lo indicado en el artículo 11.4.

2. No obstante lo anterior, será de aplicación preferente y obligatorio el contenido del Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería (ALEH), en aquellas materias pactadas al amparo del artículo 84 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y aquellas otras que en este mismo ámbito se consideren propias y exclusivas del ámbito sectorial estatal. 3. En todas aquellas cuestiones no específicamente tratadas en este Convenio se estará a las disposiciones de carácter general, tanto legales como reglamentarias y subsidiariamente, a lo establecido en el ALEH.

Capítulo II

Contratación y empleo



Artículo 9. Plantillas.

Estarán integradas por los puestos de trabajo que, distribuidos por categorías dentro de cada grupo profesional, sean precisos para realizar en cada centro de trabajo las funciones y tareas que son necesarias, según especificaciones del vigente Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería, atendidas las exigencias de la actividad empresarial y tomado en consideración el pacto de garantía del empleo que incorpora el presente Convenio, según lo dispuesto en el artículo 14 del mismo.

Con fecha 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, la empresa informará al Comité Intercentros sobre el estado de la contratación a tales fechas y sobre la relación entre personal fijo y temporal.

Artículo 10. Identificación del personal.

A todo el personal fijo de la empresa se le proveerá de un carné en el que consten los datos personales y su encuadre laboral.

Dicho carné deberá ser devuelto por el trabajador o trabajadora que pase a la situación de excedencia, en cualquiera de sus modalidades, así como una vez cause baja en la empresa, salvo que pase a la situación de invalidez o jubilación, en cuyo caso deberá modificarse para adaptarlo a esas situaciones. En caso de pérdida, deterioro, cambio de categoría o de puesto de trabajo, solicitará un nuevo carné a través del director correspondiente, entregando dos nuevas fotografías. Al personal contratado temporalmente se le expedirá, cuando lo solicite, por el director del centro, un certificado en el que conste la duración del contrato pudiendo sustituirse en los Servicios Centrales por un carné de vigencia temporal.

Artículo 11. Contratación.

1. Las modalidades de contratación que se utilicen en la empresa comprenderán, sin hacer exclusiones, alguna de las reguladas en el Estatuto de los Trabajadores y normas complementarias o de desarrollo del mismo. Tales modalidades son: Contrato indefinido a jornada anual completa.

Contrato indefinido fijo discontinuo. Contrato indefinido a tiempo parcial, bien en régimen de jornada inferior a la ordinaria. Contratos temporales en régimen de jornada ordinaria completa o a tiempo parcial con las alternativas varias posibles de la contratación a tiempo parcial. Las modalidades de contratación temporal son:

Contrato para la formación.

Contrato en prácticas. Contrato de circunstancias de la producción. Contrato de interinidad. Contrato de obra o servicio. Contrato de relevo. Contrato de sustitución por jubilación anticipada.

2. La contratación temporal se ajustará siempre y de forma escrupulosa al principio de causalidad en el sentido claro de que la modalidad de contratación temporal elegida permita la identificación del motivo o causa legalmente justificativa de su utilización.

3. No existirá el encadenamiento injustificado de contratos temporales. 4. El contrato eventual de acumulación de tareas por circunstancias de la producción, podrá alcanzar la duración máxima prevista en el ámbito territorial del Convenio sectorial, en el que se ubique cada uno de los establecimientos de la empresa, conforme a lo informado por la Dirección General de Trabajo en fecha 1 de diciembre de 2003, abonándose una indemnización de dos días por mes de servicio. Este punto quedará sin efecto en el caso de que el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería regule esta materia, en cuyo supuesto será de aplicación lo establecido en dicho Acuerdo. 5. En las contrataciones a tiempo parcial queda



habilitada la posibilidad de pacto de horas complementarias, que en todo caso ha de ser expreso y previa comunicación al trabajador o trabajadora con una antelación de siete días. 6. Las fórmulas de contratación utilizables darán acceso a alguna de las categorías profesionales recogidas en el anexo I de este Convenio. 7. Lo expresado en los apartados precedentes lo es sin perjuicio de la vinculación debida a lo pactado en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería vigente. 8. La empresa proporcionará al Comité Intercentros, con periodicidad bimensual, información sobre contratación temporal, incluidos los datos referentes a contratos de puesta a disposición, a partir de la resultante del propio sistema interno de información y comprensiva de los siguientes datos:

Cifras globales y por centros de trabajo comparativas respecto del mismo período del ejercicio precedente.

Los mismos datos señalados en el párrafo precedente, por modalidades de contratación. Relación entre contratos indefinidos y temporales. Relación entre contratos a jornada completa y reducida, distinguiendo a su vez entre fijos y temporales.

El compromiso de información se hará efectivo al finalizar los primeros dos meses siguientes a la firma del Convenio.

9. En los contratos a tiempo parcial, siempre que la jornada diaria pactada no supere el 50 por 100 de la duración de la jornada ordinaria, se aplicará el régimen de turno continuado. 10. Como integrante del Convenio y en anexo unido al mismo se incorpora el pacto suscrito sobre adquisición de la condición de personal fijo discontinuo. 11. Las plazas de personal fijo se cubrirán mediante el procedimiento de cobertura de vacantes previsto en el artículo 13 del presente convenio, excepto en los supuestos de derecho a reserva de puesto de trabajo.

Artículo 12. Empresas de trabajo temporal.

En el caso de utilización de servicios de empresas de trabajo temporal, y conforme al artículo 9 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, y la Ley 29/1999, de 16 de julio, que modifica la anterior, la empresa informará a los representantes de los trabajadores y trabajadoras sobre el contenido de cada contrato de puesta a disposición y motivo de su utilización, dentro de los diez días siguientes a su celebración. La firma de contratos de puesta a disposición sólo será posible con empresas de trabajo temporal que apliquen el vigente Convenio Sectorial Estatal. En lo que a prevención de riesgos laborales se refiere, se aplicará lo dispuesto en la Instrucción Técnica IT/PER/DGP/005 de la Dirección General de Recursos Humanos.

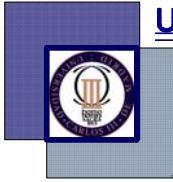
Artículo 13. Procedimiento para la cobertura de vacantes.

Las vacantes de personal fijo de necesaria cobertura serán provistas mediante el procedimiento de concurso de habilitación, excepto los niveles 1 para los que actúa el régimen de libre designación y los niveles 5 que se adjudicarán por el criterio de antigüedad, tal y como se recoge en el presente artículo.

Mediante la participación en el proceso de habilitación los empleados y empleadas podrán obtener un certificado que les acredite la cualificación suficiente para ocupar un puesto de trabajo determinado. Se convocarán mediante memorándum los procesos de habilitación oportunos. Se realizarán dos convocatorias ordinarias por año natural.

1. Requisitos para la participación en el proceso de habilitación.-Para participar en un proceso de habilitación y aspirar a la cobertura de una vacante los empleados y empleadas deberán cumplir los requisitos establecidos de común acuerdo por la representación sindical y por la empresa en el protocolo existente a tal efecto.

Se podrá solicitar la habilitación para diversos puestos profesionales, bien sean de la categoría profesional y área funcional a la que se pertenece o de otras distintas, siempre y



cuando se cumpla con los requisitos que se soliciten para ser admitidos. 2. Criterios para la obtención de la habilitación.-La obtención del certificado de habilitación se realizará mediante la acreditación y comprobación de que el/la solicitante tiene aquellos requisitos de tipo técnico y competencial que son necesarios para el puesto profesional correspondiente. Dicha acreditación se podrá obtener mediante la realización de pruebas exámenes u otros criterios según se expresa:

Niveles 2, 3 y 4: Para obtener la habilitación el/la aspirante deberá superar las pruebas que a tal efecto se hayan elaborado.

Los empleados y empleadas con una antigüedad mínima de un año se considerarán habilitados para la categoría que ostenten, con una calificación de aprobado según la cualificación mínima exigida para ello, atendidas las especificaciones propias de la convocatoria. Una vez acreditado y comprobado que el trabajador o trabajadora cumple los requisitos acordados para obtener la habilitación para un puesto profesional concreto se le certificará tal habilitación, indicándole al mismo tiempo el período de vigencia de la misma. Todos los participantes, habilitados o no, así como el Comité Intercentros, tendrán conocimiento de las notas que han obtenido, con el fin de que puedan avanzar en su desarrollo y capacitación profesional. De la lista de personas habilitadas se dará traslado al Comité Intercentros.

3. Vigencia y renovación de la habilitación.-La habilitación obtenida para el desempeño de un puesto vacante tendrá una duración de treinta y seis meses.

Los empleados y empleadas podrán presentarse a un nuevo proceso de habilitación para mejorar los resultados de la nota de evaluación existente en su habilitación anterior. En el caso de que la nota obtenida en una participación de mejora sea inferior a la nota anteriormente obtenida se considerará válida la nota superior siempre que se haya obtenido dentro del plazo de vigencia de la habilitación anteriormente obtenida. Pero en este caso queda restringida la participación en un nuevo proceso de habilitación, no pudiendo presentarse a concursar para una mejora de nota durante los dos años siguientes desde la obtención de la última habilitación.

4. Publicidad de las vacantes.-Se consideran vacantes todas las plazas de nueva creación, las producidas por extinción de la relación laboral de cualquier trabajador o trabajadora fijos, traslados o promoción profesional, excepto que la empresa decida la amortización de la plaza. Las vacantes de personal fijo de necesaria cobertura se harán públicas mediante memorándum en un período máximo de un mes desde que se produzcan, pudiendo aspirar a su adjudicación los empleados que cumplan los requisitos que se establezcan. Se dará traslado de la convocatoria de vacantes al Comité Intercentros. 5. Reglas para la adjudicación de plazas.-La empresa realizará la adjudicación del puesto entre los solicitantes habilitados, aplicando los siguientes criterios de adjudicación, según el nivel del puesto profesional a cubrir:

Nivel 2: La empresa designará libremente de entre los/las aspirantes que, habiendo superado las pruebas, hayan obtenido la mayor puntuación y entre ellos no haya diferencia superior a medio punto. Si la diferencia de puntuación entre los candidatos de mayor calificación es superior a medio punto se adjudicará la vacante al candidato que haya obtenido mayor puntuación.

Niveles 3 y 4: El solicitante habilitado que haya obtenido la mayor puntuación será el adjudicatario del puesto de destino. Niveles 5: Se adjudicará la vacante, sin necesidad de participar en proceso de habilitación alguno, al candidato o candidata que tenga la mayor antigüedad en la empresa. Tanto la manera de realizar el cómputo de la antigüedad como la de acreditarla se ajustará a los criterios que se recojan en el protocolo existente.



Si hubiese más de un aspirante a una misma vacante con la misma puntuación dentro de la lista de los habilitados o con la misma antigüedad en caso de los niveles 5, se seguirán los siguientes criterios de prevalencia:

1.º Necesidades de reunificación familiar.

2.º Desempeño de las tareas profesionales en el mismo Parador donde se produzca la vacante.

3.º Mayor antigüedad en la categoría profesional de la vacante a cubrir.

4.º Mayor antigüedad en el área profesional de la vacante a cubrir.

El Comité Intercentros tendrá conocimiento de qué puestos se han ofertado, si se han producido renunciadas, cuáles han sido y quién ha resultado adjudicatario de la vacante. Las adjudicaciones de vacantes se harán públicas mediante la comunicación oportuna.

6. Participación de la representación de los trabajadores y trabajadoras.-El procedimiento de habilitación se desarrollará bajo los principios de claridad, transparencia y objetividad. Para garantía del respeto de las reglas del procedimiento establecido la representación de los trabajadores y trabajadoras, mediante el Comité Intercentros, contará con presencia y participación en el desarrollo del proceso de habilitación y adjudicación de vacantes. En el diseño de las pruebas tipo -que se tomarán como referencia para la elaboración por la empresa de las pruebas concretas a realizar por parte de los candidatos y candidatas en los procesos de habilitación- se estará a lo establecido en el protocolo de habilitación. 7. Reclamaciones.-Se podrán presentar reclamaciones por la no admisión de un candidato o candidata para participar en el proceso de habilitación, así como por la no adjudicación de vacante. Para ello se podrán presentar alegaciones formuladas por escrito, tanto por el propio interesado como por el Comité Intercentros, dentro del plazo de cinco días desde la comunicación de la no admisión o la adjudicación, siempre y cuando estén mínimamente fundadas. Las reclamaciones se resolverán de forma motivada en un plazo máximo de quince días y la resolución final se comunicará a los interesados y al Comité Intercentros. 8. Cobertura de plazas mediante selección externa.-Las vacantes de cualquier nivel que no puedan ser cubiertas mediante el proceso de habilitación podrán ser adjudicadas a personas externas a la empresa, una vez acreditado que se poseen los requisitos de cualificación necesarios para el puesto y que se han superado las pruebas correspondientes que se ajustarán a las pruebas tipo que a tal efecto se determinen de mutuo acuerdo por la Representación sindical y por la empresa en el correspondiente protocolo. El Comité Intercentros tendrá la misma participación que prevé en punto 6 del presente artículo. Las previsiones contenidas en el presente artículo quedaran si efecto en cuanto se opongan al protocolo vigente en cada momento.

Artículo 14. Empleo.

1. Durante la vigencia del presente Convenio, la Dirección de la empresa se compromete a garantizar el empleo a todos los trabajadores y trabajadoras fijos de la red.

2. Con ocasión de la firma de este convenio, a finales de 2008 se garantiza la creación de 250 empleos fijos en los Paradores abierto a la fecha de la firma del Convenio, de acuerdo con los criterios objetivos que se acuerden entre la representación social y la empresarial. En caso de incumplimiento se establecerá una cláusula de penalización. 3. La empresa garantiza que al término de la vigencia del Convenio quedará respetada la cifra de empleo fijo existente a la firma del mismo incluidos los 250 trabajadores fijos. En todo caso, el trabajador con contrato fijo discontinuo tendrá preferencia para ocupar las plazas fijas a tiempo completo, 4. La Comisión de Interpretación y Vigilancia verificará el grado de cumplimiento del compromiso empresarial.

Capítulo III



Clasificación profesional y movilidad funcional

Artículo 15. Clasificación profesional.

En todo lo referido a la clasificación profesional, categorías profesionales, contenido de la prestación laboral y su encuadramiento en áreas funcionales y clasificación en grupos profesionales, así como en cuanto a movilidad funcional se estará a lo dispuesto en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería.

En consecuencia, el personal afectado por este Convenio se clasificará en los grupos profesionales que recoge el anexo I del presente Convenio con adscripción a alguna de las categorías especificadas en el referido Anexo, conforme a lo establecido en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería.

Artículo 16. Movilidad funcional.

Podrá llevarse a cabo una movilidad funcional en el seno del centro de trabajo, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del ALEH.

En relación con el mismo, la movilidad funcional en el seno de la empresa y en cada uno de los centros de trabajo, no tendrá otras limitaciones que las derivadas del encuadramiento a una determinada área funcional, el grupo profesional en el que estén clasificados y la categoría profesional asignada, así como las exigidas por las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral.

1. El ejercicio de la movilidad funcional exigirá orden escrita de la que se dará cuenta al Comité de Centro o a los delegados de personal y solo será posible si existiesen razones técnicas u organizativas que la justificasen y por el tiempo imprescindible para su atención. En el caso de encomienda de funciones inferiores ésta deberá estar justificada por necesidades perentorias o imprescindibles de la actividad productiva.

2. La movilidad funcional se efectuará sin menoscabo de la dignidad del trabajador o trabajadora y sin perjuicio de su formación y promoción profesional, teniendo derecho a la retribución correspondiente a las funciones que efectivamente realice, salvo en los casos de encomienda de funciones inferiores, en los que mantendrá la retribución de origen. 3. Si como consecuencia de la movilidad funcional se realizasen funciones superiores a las de la categoría profesional o puesto de trabajo asignado al trabajador o trabajadora por un período superior a seis meses durante un año o a ocho meses durante dos años, la Dirección de la empresa decidirá la cobertura de vacante mediante convocatoria pública a todos los trabajadores de la red o, por el contrario, mediante convocatoria interna en el centro de trabajo afectado, conforme a los supuestos contemplados en el artículo 13 del presente Convenio. 4. La realización de funciones superiores obliga a la empresa a abonar la diferencia retributiva entre la categoría o puesto superior efectivamente ostentados y la propia de la función que se realice, salvo que en las funciones del sustituto entre la de suplir las ausencias del sustituido. En el supuesto de que el período en que se desempeñen funciones de categoría superior, no se limite a momentos esporádicos, sino que tengan cierta continuidad, la diferencia retributiva a abonar comprenderá la parte correspondiente a los descansos semanales siempre que tales trabajos de superior categoría se desarrollen efectivamente durante cinco días consecutivos al menos. 5. La decisión tomada sobre movilidad funcional no implica traslados ni efectos hacia abajo por movimientos similares en cascada. Con efectos desde el día 1 de enero de 2008, en el pago de diferencias salariales por el desempeño de trabajos de superior categoría, la parte correspondiente a prima de producción, en esas diferencias, será asumida por la empresa, sin merma del Fondo de Prima de Producción resultante de aplicar el porcentaje correspondiente en cada año.

Artículo 17. Escalafón.



La Dirección de la empresa publicará y distribuirá anualmente y siempre dentro de los dos primeros meses del año natural, un único escalafón en el que constará relacionado todo el personal de plantilla de los distintos centros de trabajo, por orden de rigurosa antigüedad, dentro de los correspondientes grupos y categorías profesionales y puestos de trabajo, con especificación concreta de su destino.

Dentro del plazo de los treinta días siguientes a la fecha de la anterior publicación, el personal afectado podrá hacer, ante la Dirección de Recursos Humanos de la empresa, las reclamaciones o rectificaciones a que crea tener derecho respecto a sus datos o situaciones de ellos derivadas. La empresa, a la vista de las reclamaciones aceptadas, publicará el escalafón definitivo, pudiendo el trabajador o trabajadora disconforme ejercitar sus acciones ante los organismos competentes en un plazo no superior a treinta días. Se entregará a los delegados y delegadas de personal o miembros del Comité de Centro, tres ejemplares del escalafón, departamento por departamento, en los plazos previstos por este artículo.

CAPÍTULO IV

Jornada de trabajo, vacaciones y licencias

Artículo 18. Jornada de trabajo.

1. Durante la vigencia del convenio la jornada de trabajo máxima anual será de 1.794 horas, estableciéndose como regla una jornada semanal de 40 horas con dos días naturales consecutivos de descanso semanal, eliminándose de ese cómputo el tiempo de la comida.

Por departamentos, los descansos semanales en sábados y domingos serán rotativos. 2. No obstante lo establecido en el punto 1 precedente la jornada de trabajo será flexible en los Departamentos de Comedor-Bar y de Cocina-Office, en función de las exigencias del servicio derivadas de la actividad propia de cada establecimiento, conforme a las reglas señaladas en los apartados siguientes:

a) El número de horas ordinarias de trabajo podrá ser de hasta un máximo de diez, durante cinco días a la semana. Tal régimen de jornada máxima diaria de diez horas tiene como límite que no se aplique durante más de dos semanas consecutivas y, en cómputo anual, no puede exceder de tres meses y medio.

b) El exceso que sobre las 40 horas de jornada semanal realice el trabajador o trabajadora y con el tope máximo señalado de 50, será compensado disminuyendo en igual cuantía la jornada en los momentos de menor actividad y en régimen de no menos de seis horas durante cinco días a la semana, siendo factible su compensación en jornadas libres completas, si así se acordara, en los términos que señala el punto 14 del artículo 19. c) Si la duración de la jornada, conforme a lo señalado en el apartado b) precedente fuera inferior a ocho horas diarias, se procurará, siempre que ello no derive en incremento de plantilla y así lo permita la operatividad del servicio que se realice en régimen de jornada continuada, lo que exige el previo acuerdo entre la Dirección del establecimiento y los representantes sindicales de los trabajadores y trabajadoras. d) Si a las reglas anteriores se uniera el no disfrute de descanso en la semana a que corresponda, esto sólo podrá realizarse con carácter excepcional previo acuerdo y de manera que nunca se unan más de dos semanas. e) Con una semana, al menos, de antelación sobre su efectiva puesta en práctica, podrá alcanzarse acuerdo para la flexibilización de la jornada semanal ordinaria de 40 horas en cómputo semanal.

3. Entre jornada y jornada mediará un descanso mínimo de 12 horas.

4. Se da un margen de diez minutos, sin penalización ni justificación, al trabajador o trabajadora en el momento de incorporación al trabajo. En caso de que se produzca esta



circunstancia, la demora en la entrada será recuperada a la salida. 5. En el Parador de Las Cañadas del Teide se establecerá la jornada continuada.

6. En todos aquellos casos en que pudiera establecerse la jornada continuada, la empresa y los Comités de Centro o los delegados y delegadas de personal deberán estudiar la posibilidad de proporcionarla.

Artículo 19. Vacaciones y días festivos abonables y no recuperables.

1. Los trabajadores o trabajadoras afectados por este Convenio tienen derecho a disfrutar, dentro de cada año natural, de un período de vacaciones de 31 días naturales y de los días festivos abonables y no recuperables correspondientes al calendario oficial de fiestas.

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida en el tiempo con una IT derivada de embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 de la Ley Orgánica 3/2007, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la IT o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan. 2. Del disfrute de las vacaciones se excluirán en cada centro de trabajo y en cómputo que no exceda de tres meses los períodos que coincidan con la mayor y acreditada actividad productiva. Tales períodos no tienen por qué ser necesariamente consecutivos, ni coincidentes en la totalidad de establecimientos de la empresa y se señalarán al acordar el cuadro anual a que se refiere el punto 14 de este artículo. 3. Al disfrute de las vacaciones se acumulará si así se acuerda, el de los días festivos abonables y no recuperables, que no se disfruten en la propia fecha. En tal caso se considerará que a vacaciones corresponden los treinta y un primeros días. 4. Las vacaciones no podrán ser compensadas en metálico, salvo cuando se cause baja definitiva en la empresa. En tal caso, la liquidación se realizará con arreglo al salario real y la prima de producción media de los últimos doce meses, integrando dicho salario los mismos conceptos que por motivo de vacaciones perciben los trabajadores o trabajadoras en activo. 5. El período de disfrute de las vacaciones y de festivos abonables y no recuperables comenzará a continuación del descanso semanal. 6. La empresa podrá designar aquellos trabajadores o trabajadoras que por razones de servicio puedan disfrutar todos los días festivos abonables y no recuperables en la propia fecha de celebración, dejándose constancia de ello en el calendario laboral del centro de trabajo. 7. Siete de los días abonables y no recuperables podrán disfrutarse acumuladamente durante la temporada alta. 8. A partir del día 1 de enero de 2009, los días de descanso correspondientes a los días abonables que se disfruten de forma acumulada se disfrutarán en las fechas en las que se acuerde en el calendario laboral para ello. En caso de que siete de los días abonables se disfruten durante la temporada alta, los días de descanso correspondientes a estos siete días se disfrutarán en temporada baja. 9. Si alguno de los días de descanso semanal coincidiera con una fiesta abonable y no recuperable, tal fiesta se computará como tal, no considerándose como festivo disfrutado y no descontándolo del total de los mismos. La misma regla actuará en el caso de que el período de vacaciones incluyera algún festivo abonable y no recuperable. 10. Los trabajadores o trabajadoras que se trasladen a otro centro de trabajo y que en la fecha de traslado no hubieren disfrutado las vacaciones y festivos abonables y no recuperables acumulados a ellas, tendrán que disfrutar la parte proporcional con cargo al centro de procedencia antes de incorporarse a su nuevo destino. En el establecimiento receptor disfrutará la diferencia correspondiente dentro del año natural. 11. La compensación en metálico de las fiestas abonables sólo procede en el supuesto de que se cause baja en la empresa. En tal caso, las fiestas pendientes de disfrutar se abonarán al doscientos por ciento del valor día natural, por cada día abonable pendiente de disfrutar, tendiendo en cuenta el salario base de cada nivel, complemento de puesto si lo hubiera y, en su caso, plus de residencia y complemento «ad personam». 12. En el disfrute acumulado de festivos abonables no se incluyen los que coincidan con períodos de incapacidad temporal, cualquiera que fuese su causa. El cómputo de tiempo para disfrute de las vacaciones no se limitará en modo alguno por el hecho de que el trabajador o trabajadora se encuentre en



situación de Incapacidad Temporal. Con independencia del tiempo que dure tal situación, el empleado o empleada, al incorporarse al trabajo disfrutará del período completo en el año natural, sin descuento alguno, salvo que la situación de incapacidad se haya originado durante las vacaciones, en cuyo caso no se producirá ampliación alguna. 13. Si el Parador cerrase para disfrute de vacaciones o de vacaciones más festivos abonables y no recuperables de la totalidad de la plantilla de algún centro de trabajo, se abonará como prima de producción la media de la misma en los seis meses anteriores en el establecimiento afectado. 14. Con efectos sobre éste y el anterior artículo, antes del 1 de octubre de cada año, la Dirección del establecimiento presentará a la representación sindical propuesta del calendario laboral del año siguiente en el que se señalarán los horarios de trabajo, los días libres semanales, las vacaciones anuales y las fechas de disfrute de los días festivos abonables y no recuperables de cada trabajador y trabajadora. El acuerdo o desacuerdo entre la Dirección del establecimiento y la representación sindical se producirá antes del 31 de octubre. Vencida esta fecha sin haberse alcanzado acuerdo, el desacuerdo se someterá con carácter inmediato a la Comisión de Interpretación y Vigilancia y la decisión adoptada en esa vía será vinculante para ambas partes. El calendario acordado no podrá ser modificado, salvo de forma excepcional. En todo caso tal modificación exige el acuerdo entre partes.

Artículo 20. Licencias retribuidas.

El trabajador o trabajadora, previa petición y posterior justificación, tendrán derecho a disfrutar licencias retribuidas por los tiempos y causas siguientes: 1. Quince días naturales en caso de matrimonio con efectos civiles plenos y en el caso de las parejas de hecho, mediante la acreditación administrativa suficiente de esa circunstancia.

2. Tres días por el nacimiento de hijo o por fallecimiento, accidente o enfermedad graves u hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando por tal motivo, el trabajador o trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días. En los casos de enfermedad u hospitalización, el permiso correspondiente podrá disfrutarse de forma discontinua previo aviso a la Dirección del centro. En el parentesco por afinidad se asimila la situación de la pareja de hecho del trabajador o de la trabajadora, que previamente haya sido acreditada administrativamente de forma suficiente. 3. Un día por traslado de domicilio habitual dentro de la misma localidad. Si fuera a localidad distinta, cuatro días que pueden fraccionarse según las necesidades del trabajador o trabajadora. En los traslados de localidad derivados de concurso interno, el establecimiento obligado a abonar el día de licencia retribuida será el establecimiento receptor. 4. Hasta dos días al año para asuntos propios, a fin de atender a necesidades personales. Dichos días se disfrutarán siempre que se preavise con seis días de antelación, sin necesidad de justificación. Salvo pacto en contrario que prevalece siempre, no se disfrutarán en días de trabajo situados entre dos festivos, no serán acumulables entre sí y no podrán ser utilizados simultáneamente por más de un empleado del mismo Departamento. Agotado el disfrute de esta licencia, la Dirección del establecimiento no obstaculizará el cambio de días de descanso o de turno entre empleados del mismo Departamento, siempre que quede garantizada la cobertura del servicio. Los días de esta licencia no disfrutados al final del ejercicio se abonarán en la nómina del mes de diciembre de cada año en su valor del salario día, según niveles, entendiéndose por salario todos los conceptos salariales más la media de prima de producción anual. 5. El tiempo indispensable para:

a) Concurrir a exámenes finales liberatorios y demás pruebas definitivas de aptitud y evaluación, convocadas oficialmente, no excediendo en su conjunto de diez días al año.

b) Deberes públicos. c) Acompañamiento de hijos menores de doce años y personas dependientes a la asistencia sanitaria. d) Realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo, previo aviso a la empresa con setenta y dos horas de antelación. e) La asistencia médica a especialista de la red



sanitaria pública, o a médico de cabecera, incluyendo tanto el tiempo de visita como el tiempo invertido en los desplazamientos, contra presentación tanto de la prescripción de cita como del justificante de la visita realizada.

Artículo 21. Permiso para atención de hijos lactantes.

Las trabajadoras y trabajadores con un hijo menor de nueve meses, por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo. Esta reducción se podrá disfrutar a elección del trabajador o trabajadora previa comunicación a la Dirección del centro de trabajo con antelación suficiente, de cualquiera de las siguientes formas: a) Dividida en dos fracciones al comienzo o al final de la jornada o de alguno de los turnos de la misma si se trabaja en régimen de jornada partida.

b) Acumular el total de horas de permiso resultantes de la reducción anterior y disfrutarlas de forma ininterrumpida y a continuación del descanso por maternidad, totalizando 19 semanas.

La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.

Igual procedimiento se seguirá para el caso de adopción de hijos menores de nueve meses. En ambos casos ha de acreditarse que el otro cónyuge no disfruta de igual derecho.

Artículo 22. Reducción de jornada por motivos familiares.

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario, entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida.

Los trabajadores y trabajadoras con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares, tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido. Si dos o más trabajadores y trabajadoras generasen este derecho por el mismo sujeto causante dentro del mismo departamento, el Director del Parador podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa. Como medida de fomento del empleo, todas las reducciones de jornada por motivos familiares que precisen sustitución, serán suplidas por nuevas contrataciones.

Capítulo V

Disposiciones económicas

Artículo 23. Conceptos retributivos.

Las retribuciones del personal por jornada y horario normales de trabajo estarán constituidas por los siguientes conceptos: A) Salario base. B) Prima directa y prima indirecta de producción. C) Complementos de vencimiento periódico superior al mes: pagas de 30 de junio y 15 de diciembre y de mes de marzo y participación en la paga de productividad. D) Complementos de puesto de trabajo: Trabajos de categoría o puesto superior, pluses de montaña, plus especial del Parador de El Hierro y complementos de Servicios Centrales. E) Plus de nocturnidad. F) Plus de residencia. G) Plus de turno partido. H) Complementos en especie: Manutención y alojamiento. I) Complemento por incapacidad temporal. J) Complemento «ad personam». Sólo para quienes resultaron perceptores del mismo conforme al anterior Convenio y en los términos de la disposición adicional. K) Indemnizaciones y suplidos: Plus de



distancia, dietas y locomoción y compensación por diferencias de alquiler. L) Horas extraordinarias.

Artículo 24. Salario base.

Está constituido, según niveles, por el que se establece en las tablas salariales del anexo II del presente Convenio.

Artículo 25. Prima de producción.

El sistema de participación en los ingresos lo constituye la presente prima de producción: Esta prima consiste en un complemento salarial por los ingresos brutos de explotación de cada centro de trabajo, incluidos los correspondientes a instalaciones deportivas y turísticas, venta de artículos varios y comisiones por cambio de divisas. Queda excluida, en consecuencia, de la prima de producción, los impuestos por IVA o impuestos que les sustituyan y comisiones de Agencias de Viaje y descuentos por pago del cliente con tarjeta de crédito.

La forma de determinar esta prima de producción de cada centro de trabajo será la siguiente:

A) Se crea un fondo constituido por la aplicación de un porcentaje del 6 %, para el año 2008, y 6,3%, para el año 2009, sobre los ingresos brutos referentes a cada centro de trabajo y en el mes de que se trate.

B) Cantidad lineal fija por prima de producción. El 10 por 100, para el año 2008, y el 14 por 100, para el año 2009, de la cantidad que resulte del fondo mensual se distribuirá linealmente y en proporción a los días trabajados entre todos los trabajadores del establecimiento. El importe total por establecimiento de dichas cantidades lineales se detraerá del fondo a que se hace referencia en el apartado A. C) La tabla de coeficientes es la recogida en los cuadros I y II del anexo I. Este reparto se efectuará proporcionalmente a los días que permanezca en activo el trabajador o trabajadora y los días de baja por incapacidad temporal no se computarán a los efectos de devengo de la prima, pero sí las vacaciones, permisos y licencias retribuidos. El valor del punto se conseguirá multiplicando los coeficientes que anteriormente se establecen para cada nivel, por el número de trabajadores o trabajadoras que existan en el centro de trabajo en dicho nivel. A continuación se dividirá el total montante en euros del fondo a que se hace referencia por el número total de puntos correspondientes a la plantilla, resultando el valor del punto de ese mes que se multiplicará por el coeficiente que corresponda a cada trabajador o trabajadora. A los trabajadores que por aplicación del presente Convenio hayan variado el coeficiente para el cálculo de la prima de producción se les aplicará el nuevo coeficiente con fecha de efectos del 1 de octubre de 2008. D) En cuanto a la garantía de prima de producción para el supuesto de IT, se estará a lo que dispone el artículo 41.

Artículo 26. Prima indirecta de producción.

Para los trabajadores y trabajadoras de los Servicios Centrales se fija la prima indirecta de producción conforme al valor medio del punto en la red en el año 2007, corregido en proporción, es decir, 70,80 euros.

En cuanto a la garantía de prima de producción para el supuesto de incapacidad temporal se estará a lo que dispone el artículo 41.

Artículo 27. Pagas extraordinarias.

El personal afectado por el presente Convenio tendrá derecho a percibir tres gratificaciones, una en marzo, otra en junio y otra en diciembre. La cuantía de cada una de las gratificaciones extraordinarias de junio y diciembre será equivalente a una mensualidad de los salarios base de las tablas salariales del anexo II, incrementada por la parte proporcional del complemento «ad personam», en su caso.



Las dos gratificaciones citadas, se prorratearán mensualmente conforme al salario base de cada nivel y al complemento «ad personam» que, en su caso corresponda. El personal fijo que no desee el prorrateo de las mencionadas gratificaciones lo dará a conocer a la dirección del centro de trabajo, por escrito admitiéndose sólo las opciones presentadas entre el 1 y 20 de enero de cada año, sin que quepa modificarlas a lo largo del ejercicio. En el caso de ser trabajadores o trabajadoras temporales la opción se efectuará al momento de firma del contrato. En lo correspondiente a la paga de marzo y manteniéndose actualizados sus valores por el incremento pactado, su abono se efectuará con la nómina del referido mes de marzo. La paga de marzo y las de junio y diciembre, en el supuesto de que el trabajador o trabajadora haya optado por el no prorrateo, se abonarán proporcionalmente al tiempo de servicio entre las fechas de devengo de cada una de ellas, que son las siguientes:

1. Paga de marzo: 1 de abril a 31 de marzo siguiente.

2. Paga de junio: de 1 de julio a 30 de junio siguiente. 3. Paga de diciembre: de 1 de enero a 31 de diciembre siguiente.

En todo caso el valor de las pagas de cada año, en régimen de devengo a fecha fija o de prorrateo en el caso de las de junio y diciembre, se abonarán conforme a los valores resultantes de los incrementos salariales pactados, con efectos desde 1 de enero de cada año. Su cuantía se refleja en el anexo de tablas salariales en distribución por niveles.

Artículo 28. Productividad.

1. Se establece un fondo de productividad constituido por las siguientes cuantías: a) Año 2008: 86.783 euros.

b) Año 2009: 86.783 euros.

2. Las cuantías resultantes del punto anterior para cada uno de los años, se distribuirá con arreglo a los siguientes criterios:

El 30 % de la cuantía resultante conforme al punto anterior se distribuirá linealmente entre toda la plantilla afectada por el Convenio y en proporción al tiempo de servicios efectivamente prestados en el año natural.

La cuantía resultante entre el porcentaje antes fijado y el montante total del fondo de productividad, se abonará a los empleados y empleadas de los Paradores en los que se haya superado el margen bruto de explotación (ingresos menos gastos, sin incluir amortizaciones ni inversiones) del año inmediatamente anterior. Al objeto de efectuar la comparación en términos homogéneos de plantilla y disponibilidad de las instalaciones del Parador, de este año con respecto al inmediatamente anterior, se tendrán en cuenta las previsiones presupuestarias en cuanto al grado de cumplimiento de éstas en cada centro de trabajo en lo que afecta a beneficio bruto de explotación. La distribución se efectuará conforme al sistema de coeficientes siguiente y en proporción al tiempo de servicios efectivamente prestados:

Nive Co		
Nive 1,		
Nive 1,		
Nive 1,		
Nive 1,		
Nive 1		



3. A efectos de lo establecido en este artículo, se considera tiempo efectivo de trabajo:

Los períodos de cierre de las instalaciones.

Los supuestos de accidente de trabajo, enfermedad profesional, hospitalización y maternidad.

El abono se realizará una vez auditadas y aprobadas las cuentas de la empresa.

Artículo 29. Plus de montaña.

Para los centros de trabajo que actualmente tienen reconocido este complemento por razón de aislamiento y circunstancias climatológicas y que son los que a continuación se relacionan, se mantiene dicho Plus de Montaña en la cuantía de 150,77 euros, para el año 2008, y 156,35 euros, para el año 2009, por persona y mes, sea cual fuere su categoría profesional y proporcional al tiempo de trabajo efectivo en los siguientes establecimientos. Parador de Monte Perdido, Bielsa (Valle de la Pineta). Parador de Gredos (Ávila). Parador de Río Deva, Fuente Dé (Cantabria). Parador de Cañadas del Teide (Tenerife). Parador de Adelantado, Cazorla (Jaén). Parador de Cruz de Tejeda (Las Palmas de Gran Canaria). Parador de Cervera de Pisuerga (Palencia).

Respecto a aquellos centros que en su día tuvieron reconocido este plus, se respetarán las situaciones económicas personales de aquellos trabajadores y trabajadoras que lo percibieron, en las mismas cuantías que en su momento fueron abonadas y hasta tanto permanezcan en el centro que dio origen a este plus.

Artículo 30. Plus especial del Parador de El Hierro.

Teniendo en cuenta las características especiales de este centro de trabajo, se concede un plus de 150,77 euros, para el año 2008, y 156,35 euros, para el año 2009, mensuales a todos los trabajadores y trabajadoras.

Artículo 31. Complemento de Servicios Centrales.

Se establecen los siguientes complementos para ciertos puestos de trabajo en los Servicios Centrales: Jefes/as de Primera: Complemento de 395,77 euros al mes, para el año 2008, y 410,42 euros al mes, para el año 2009.

Jefes/as de Segunda: Complemento de 158,30 euros al mes, para el año 2008, y 164,16 euros al mes, para el año 2009. Conductor/a adscrito a la Dirección: Complemento de 237,48 euros al mes, para el año 2008, y 246,27 euros al mes, para el año 2009. Conductores/as: Complemento de 158,30 euros al mes, para el año 2008, y 164,16 euros al mes, para el año 2009.

Artículo 32. Plus de nocturnidad.

Las horas, o fracción de ellas, trabajadas entre las 22 y las 6 horas se abonarán con un 25 por 100 de recargo en el salario base de cada uno de los niveles salariales.

El cálculo de las mismas se efectuará conforme a la fórmula siguiente:

Salario base anual 25% Jornada anual

Artículo 33. Plus de residencia.

Para el personal de los centros de trabajo de Ceuta y Melilla y de acuerdo con la Orden ministerial de 20 de marzo de 1975, se reconoce un complemento del 25 por 100 sobre el



salario base de las tablas anexas y con los condicionamientos que establece la Orden ministerial de referencia.

A aquellos trabajadores y trabajadoras que por circunstancias anteriores percibieran cantidades por este concepto, superiores a las que resulten de la aplicación del mencionado porcentaje, se les respetarán dichas situaciones consolidadas hasta tanto sean absorbidas por los distintos aumentos de este complemento, o cuando se produzca un cambio de destino fuera de las ciudades de Ceuta y Melilla. Respecto a aquellos centros que en su día tuvieron reconocido este plus, se respetarán las situaciones económicas personales de aquellos trabajadores y trabajadoras que lo hubieran percibido, y en las mismas cuantías que en su momento fueron abonadas, mientras permanezcan en los centros que dieron origen a esta situación. Si durante la vigencia del presente convenio se produjese modificación legal de la Orden ministerial arriba referenciada la nueva regulación se aplicará en sus propios términos. Serán de aplicación al personal de los Paradores de Ceuta y Melilla, los acuerdos alcanzados en ambas ciudades autónomas entre las Asociaciones empresariales y las Centrales Sindicales mayoritarias del mismo ámbito, sobre la distribución de las bonificaciones de las cuotas patronales, que regula la Orden TAS/471/2004, de 26 de febrero.

Artículo 34. Plus de turno partido.

Se establece el plus de turno partido, en una cuantía de dos euros por jornada desempeñada en este régimen, tanto para el año 2008 como para el año 2009, sin aplicación de incremento en el año 2009.

Artículo 35. Manutención.

Los trabajadores y trabajadoras afectados por el presente Convenio tendrán derecho, como complemento salarial en especie, a recibir con cargo a la empresa la manutención, por cada día de asistencia al trabajo.

Este complemento podrá sustituirse mediante la entrega de 14,23 euros para el año 2008, y 14,75 euros para el año 2009, mensuales, siempre que así lo pida por escrito el trabajador. La manutención será sana, suficiente y bien condimentada, procurándose confeccionar un menú variado para evitar la monotonía, y adecuado a las distintas épocas del año. El trabajador o trabajadora alojado que estuviera enfermo/a o accidentado/a deberá recibir las comidas ordinarias como si estuviese en activo. Si se tuviera necesidad de un régimen especial alimenticio, se confeccionará un menú adecuado a la prescripción médica. Los Comités de empresa o Delegados de Personal vigilarán el cumplimiento de lo expuesto anteriormente. Queda excluido de este complemento salarial el personal de los Servicios Centrales. Dicho complemento se percibirá por la comida que corresponde a cada turno de trabajo, ya por la efectiva prestación de servicio, bien por la utilización de horas sindicales, siempre con la condición, en este caso, de que la comida sea la correspondiente al turno de trabajo de que se trate.

Artículo 36. Alojamiento.

El personal fijo que durante la vigencia del Convenio estuvieran disfrutando de alojamiento en el centro de trabajo, podrán ver sustituido el mismo, a iniciativa y por necesidad de la empresa, por una indemnización de 1.014,84 euros para el año 2008, y 1.052,39 euros para el año 2009, a la que no se tendrá derecho en el caso de renuncia a tal situación o de traslado voluntario.

El personal alojado que, conforme a la derogada Ordenanza de Hostelería, disfrutaba de alojamiento, podrá seguir en tal régimen en tanto la empresa no haga uso de la facultad de rescate que le corresponde conforme a lo señalado en el párrafo precedente. Quienes vinieren disfrutando de alojamiento sin ese derecho originario abonará la cantidad de 29,74 euros mensuales en concepto de participación en los costes que se producen en el establecimiento,



sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior. Los Comités de Centro o los Delegados y Delegadas de Personal estarán informados de la existencia de plazas de alojamiento libres en los establecimientos.

Artículo 37. Plus de distancia.

Aquellos trabajadores y trabajadoras que residan fuera del casco urbano en el que esté ubicado su establecimiento, o aquellos cuyo establecimiento esté situado fuera del casco urbano, tendrán derecho a percibir la cantidad de 0,1044 euros para el año 2008, y 0,1083 euros para el año 2009, por kilómetro recorrido a partir de los dos kilómetros iniciales, computándose en todo caso una sola vez el descuento de dichos dos kilómetros. A este efecto se computará únicamente un viaje de ida y vuelta por día de asistencia real al trabajo, cualquiera que sea el medio de transporte utilizado.

Una vez fijados los kilómetros correspondientes al recorrido diario, las fracciones de esta medida que resulten se redondearán hacia arriba, cuando excedan de quinientos metros y hacia abajo en caso contrario, con el fin de computar kilómetros completos. La percepción mensual de este plus, acreditado por días de asistencia efectiva al trabajo, no podrá ser superior al 25 por 100 del salario base de cada categoría en las tablas salariales mensuales de este Convenio. El derecho a la percepción del plus, siempre que concurren las circunstancias establecidas en este artículo, viene determinado por el hecho de la prestación de servicios en el establecimiento de que se trate, bien originariamente, bien por traslado de puesto de trabajo, sin que desaparecidas tales circunstancias, se pueda entender consolidado a título personal. Así mismo se contemplará como hecho determinante para el derecho a la percepción del plus de distancia, si resultara preciso dejar el alojamiento efectivo del que se dispusiera en el Parador, bien por decisión de la empresa, bien por constituir unidad familiar. La variación unilateral del domicilio no causará derecho a percibo del plus de distancia en cuantía superior a la original.

Artículo 38. Dietas y locomoción.

1. La empresa abonará a los empleados y empleadas incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio los gastos en que incurrieran por razón de desplazamientos ordenados por la empresa para participar en actividades sindicales o formativas y en todo caso en que el desplazamiento se deba a convocatoria empresarial.

2. El reembolso de los gastos incurridos exige siempre la aportación de los correspondientes justificantes de gasto. 3. El medio de transporte y su clase se ajustará a las siguientes reglas:

Como norma general y para trayectos superiores a 300 kilómetros se utilizará transporte público, salvo que la disponibilidad horaria o el tiempo invertido en el trayecto aconsejen el uso de vehículo propio.

Para viajes aéreos se utilizarán clases turista y/o económica. Para viajes en tren se puede hacer en 1.ª clase, siempre que el coste sea igual o inferior al equivalente en avión en clase económica. Los residentes en Canarias, Ceuta y Melilla harán siempre uso del descuento por residencia. Si se utiliza el propio vehículo se abonarán 0,19 euros por kilómetro recorrido, y se aplicará la tabla de distancias kilométricas disponibles en la empresa.

4. Desplazamientos al extranjero. Se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 236/1988 y las normas posteriores de su actualización, salvo que el desplazamiento, alojamiento y manutención sean a cargo de la propia empresa, en cuyo caso no se percibirán las cantidades señaladas.

5. Los gastos referenciados son los únicos reembolsables, salvo algún supuesto excepcional que pudiera darse y que exigirá autorización expresa. 6. Si excepcionalmente, y porque no estuviera señalado lo contrario se realizase el viaje acompañado de uno o varios de los



miembros de la unidad familiar, los costes incurridos por los mismos se facturarán aparte y serán abonados directamente por el empleado. 7. En concepto de ayuda para la manutención se abonarán 7,47 euros, para el año 2008, y 7,75 euros, para el año 2009 diarios, en el caso de viajes dentro de España. En viajes al extranjero se determinarán la cuantía de este concepto según las circunstancias propias del viaje. 8. La solicitud de autorización para viajar se ajustará al modelo establecido por la Instrucción DGERH 13/97. 9. Anticipos: Se pueden solicitar en cuantía aproximada a los gastos previsibles. El reintegro de los mismos se efectuará sin dilación a seguido del reembolso de gastos.

Artículo 39. Compensación por diferencias de alquiler.

En los casos de traslado forzoso de trabajadores o trabajadoras que impliquen cambio de residencia, al trabajador o trabajadora afectado se le compensarán las diferencias que pudieran existir por los gastos de alquiler de la nueva vivienda familiar, de características similares mediante el abono de una cantidad a tanto alzado y pagadera de una sola vez, según lo pactado entre la empresa y el trabajador o trabajadora afectado por el traslado.

Artículo 40. Horas extraordinarias.

En el caso de que sea necesaria la realización de horas extraordinarias, deberán estar justificadas y certificadas por el Jefe/a del Departamento o el/la sustituto/a, en su caso, y el visto bueno del responsable del centro de trabajo, mediante un parte en el que se especificarán los motivos, números de horas realizadas, etc.

Los Comités de Centro de trabajo o los delegados y delegadas de personal tendrán acceso, durante los diez primeros días de cada mes, a supervisar las fichas correspondientes al mes vencido, para comprobación del parte de horas extraordinarias entregadas a los mismos en virtud de lo dispuesto en este artículo. El valor de las horas extraordinarias será el que resulte, en cada caso, conforme a la siguiente fórmula:

Salario base anual + Complemento «ad personam» anual + el 75% Jornada anual

La realización de horas extraordinarias se registrará día a día y se totalizarán mensualmente entregando copia de la relación total de las mismas a final de mes, tanto al Comité de Centro o a los delegados de personal, como al trabajador afectado.

De mutuo acuerdo entre las dos partes, se establecen como horas estructurales las que a continuación se indica:

Las que se realicen con ocasión de accidentes o para solucionar necesidades urgentes y apremiantes, así como para cubrir ausencias imprevistas.

Lo dispuesto en este artículo se establece a los solos efectos conceptuales de horas extras recogidos en el mismo. Las horas extraordinarias se abonarán en metálico o se compensarán en tiempo de descanso, por el doble tiempo extra trabajado, poniéndose de acuerdo previamente el trabajador o trabajadora y la Dirección del establecimiento en la forma de compensación y en su caso en la fecha de disfrute. Su realización será voluntaria. No tiene carácter de horas extraordinarias el tiempo necesario para la correcta entrega del servicio, sin que en ningún caso, se pueda rebasar el tiempo estrictamente indispensable para dicha entrega del servicio.

Artículo 41. Complemento por incapacidad temporal.

Con independencia de lo establecido en las leyes de la Seguridad Social sobre prestaciones en caso de incapacidad temporal o maternidad, el trabajador o trabajadora afectado por esa situación deberá percibir, con cargo al establecimiento, la diferencia existente hasta completar



el 100 por 100 del salario base (anexo II), prorrateo de pagas extras, complemento «ad personam», prima de producción y, en su caso, plus de residencia.

Este complemento al 100 por 100, se percibirá por los trabajadores y trabajadoras afectados por este Convenio y desde la firma del mismo, sin exclusión de la parte correspondiente a la prima de producción, siempre que el índice de absentismo por Incapacidad Temporal que haya en el mes anterior al de la firma de este Convenio, no sufra modificación al alza. Semestralmente desde dicha fecha de efectos y durante la vigencia del Convenio, se efectuará la revisión de la variación del índice de absentismo por Incapacidad Temporal del conjunto del personal que presta sus servicios a la empresa en los centros de trabajo afectados por este Convenio. Si se produjera una variación al alza del índice de absentismo por Incapacidad Temporal (enfermedad común y accidente no laboral), de una décima o mayor, se aplicará desde ese momento lo establecido en los párrafos siguientes. El complemento expresado excluirá la parte correspondiente a la prima de producción, salvo que la situación de incapacidad temporal sea debida a accidente de trabajo, enfermedad profesional, maternidad, riesgo por embarazo, riesgo durante la lactancia natural, violencia de género u hospitalización, entendiéndose esta última como el período de la misma y el siguiente a ella que, como secuela, se mantenga la situación de baja por incapacidad temporal, pues en tales supuestos la garantía salarial también incluye la parte correspondiente a la prima de producción. El trabajador o trabajadora afectado por las citadas situaciones y que fuera sustituido percibirá las cuantías correspondientes a los conceptos expresados en los párrafos anteriores conforme a sus propios términos, a partir del décimo día de la baja y por un período máximo de tres meses. En los supuestos de accidente de trabajo o enfermedad profesional, el trabajador o trabajadora percibirá, en todo caso el 100 por 100, siempre que tanto en el parte de baja como en los de confirmación figure en el diagnóstico tal circunstancia. La empresa podrá verificar el estado de enfermedad o accidente del trabajador que sea alegado por éste, para justificar sus faltas de asistencia al trabajo mediante reconocimiento a cargo del personal médico propio o concertado. La negativa injustificada del trabajador o trabajadora a dicho reconocimiento determinará la suspensión de los derechos económicos que pudieran existir a cargo de la empresa por dicha situación.

Artículo 42. Forma de pago.

La empresa está obligada a satisfacer la totalidad de las retribuciones que se establecen en el presente Convenio dentro de los cinco días siguientes a sus respectivos vencimientos.

El pago se efectuará mediante ingreso de su importe en la entidad bancaria o de ahorro que el trabajador o trabajadora designe. El resguardo del ingreso en el banco equivaldrá a la firma del recibí de los trabajadores y trabajadoras en el recibo de salarios, sin perjuicio del envío del mismo a los trabajadores y trabajadoras.

Artículo 43. Anticipos.

Los trabajadores y trabajadoras pueden obtener anticipos por el 90 por 100 de lo devengado al momento de la solicitud, tomándose como referencia, para la parte de prima de producción, la correspondiente al mes precedente en la misma fecha de petición del anticipo. Tales anticipos se deducirán de la nómina del mismo mes.

Con carácter excepcional, los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar anticipos superiores. Esa petición será cursada por la Dirección del Parador al Director Regional para su conformidad, si la estimara procedente, en el plazo máximo de siete días. En caso de ausencia del Director Regional, dicho trámite de conformidad corresponde a la Dirección General de Recursos Humanos. El régimen de reintegro, sin exceder en ningún caso de doce mensualidades se fijará en el escrito de concesión.

Capítulo VI



Formación profesional

Artículo 44. Formación profesional.

La formación profesional, tanto externa como interna, cuyos fines primordiales son mantener la competitividad de la empresa y mejorar la calidad en el servicio, a la vez que facilitar el perfeccionamiento y la promoción profesional de los trabajadores y trabajadoras de la red, se determinará mediante un Plan de Formación Profesional anual y permanente, que afectará a todos los trabajadores y trabajadoras de los distintos departamentos de la red.

Dicho plan, que tendrá como objetivos prioritarios la preparación para la introducción de nuevas tecnologías y modalidades de servicio, la cualificación de aquellos trabajadores y trabajadoras que, como consecuencia de los cambios en la organización del trabajo o de creación de empleo, lo precisen y la puesta al día de conocimientos ya adquiridos, se establecerá, en cuanto a sus contenidos y actividades formativas sobre la base de la información obtenida de cada uno de los establecimientos de la red, a iniciativa de la Dirección de la empresa, o a la propuesta de la representación sindical en el Comité Intercentros. Se creará, a la firma del presente Convenio, una Mesa de Formación Profesional de carácter paritario que estará compuesta por cuatro miembros designados por la empresa, y cuatro por el Comité Intercentros, como miembros de pleno derecho, pudiendo acudir a la misma las personas técnicas o asesoras que estimen oportunas las partes. Se reunirá, al menos, una vez por semestre. Las competencias de la Mesa, serán las siguientes:

- a) Concretar el plan de formación y aprobarlo, marcando prioridades, junto con las actuaciones necesarias para su elaboración y seguimiento.
- b) Proponer acciones formativas. c) Coordinar las acciones de formación y su financiación.
- d) Llevar a la práctica cuantas acciones en materia de formación profesional acuerden las partes.

El plan de formación se publicará por nota informativa en la cual se indicará la denominación de los cursos, las fechas, los destinatarios y el lugar de impartición, así como el modelo de solicitud de asistencia, teniendo derecho a presentar solicitud todas las personas interesadas, en igualdad de oportunidades, sin otros requisitos que los exigidos por el contenido de los cursos y las limitaciones del número de plazas.

Durante el período de duración del curso el centro de trabajo de procedencia del trabajador o trabajadora abonará el salario base, los complementos «ad personam», el prorrateo de las pagas extras que le corresponda y la prima de producción, continuando su situación en alta de Seguridad Social. Como complemento formativo se garantiza el derecho de los trabajadores y trabajadoras para asistir a cursos de formación profesional organizados por los organismos oficiales, institutos de formación y estudios sociales y centrales sindicales, con licencia retribuida en las condiciones arriba expresadas, siempre que tales cursos cuenten con el reconocimiento de la Mesa de Formación. Con independencia de que la asistencia a los cursos sea voluntaria u obligatoria, el tiempo empleado en los mismos así como el tiempo invertido para los desplazamientos tendrá la consideración de tiempo efectivo de trabajo. Del mismo modo, se disfrutarán los días de descanso semanal correspondientes. Si las fechas de impartición del curso coincidieran con el período vacacional o disfrute de días abonables del trabajador, en todo o en parte, éste tendrá derecho a disfrutarlo por mutuo acuerdo entre partes en un período distinto en el supuesto de que la asistencia al curso fuese obligatoria, no así en el supuesto de que la asistencia al mismo fuese voluntaria. Lo acordado en materia de formación puede ser sustituido por pacto de distinta naturaleza y que convenido entre la empresa y el Comité Intercentros prevalecerá sobre el texto actual de Convenio al que se añadirá como anexo.

Capítulo VII



Seguridad y salud en el trabajo

1. La protección de los trabajadores y trabajadoras, constituye un objetivo básico y prioritario de las partes firmantes de este Convenio, ambas partes consideran que para alcanzarlo se requiere el establecimiento y planificación de una acción preventiva en los centros de trabajo que tenga como fin la eliminación o reducción de los riesgos en su origen, a partir de su evaluación, adoptando las medidas necesarias tanto en la corrección de la situación existente como en la evolución técnica y organizativa de la empresa, para adaptar el trabajo a la persona y proteger su salud. La acción preventiva estará fundamentada en los siguientes principios:

Primero.-Los riesgos para la salud del trabajador se prevendrán evitando su generación con la eliminación del factor de riesgo, o el riesgo en sí mismo; inicialmente identificado.

Segundo.-En toda modificación del proceso o tareas se procurará que la nueva tecnología o procesos productivos no generen nuevos riesgos. Cuando se implanten nuevas tecnologías se añadirán todas las medidas preventivas para evitar los posibles riesgos que pudiera ocasionar su incorporación. Tercero.-Cuando se precise incorporar trabajadores o trabajadoras procedentes de empresas de trabajo temporal, la Dirección está obligada a informar a los representantes legales de la misma de la adscripción de los trabajadores y trabajadoras puestos a disposición por la empresa de trabajo temporal, así como de las funciones que van a realizar y puesto de trabajo que van a ocupar. Estos trabajadores y trabajadoras estarán representados a todos los efectos y mientras dure su relación con la empresa usuaria por los órganos de representación de los trabajadores con que cuente la misma. Cuarto.-La empresa garantizará a los trabajadores y trabajadoras a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo que realiza, y en los términos previstos en el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Quinto.-La información recogida como consecuencia de esta vigilancia, tal como se prevé en la ley, respetará siempre el derecho a la intimidad y dignidad de la persona del trabajador o trabajadora. Sexto.-La empresa a fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores y trabajadoras reciban todas las informaciones necesarias en relación con los apartados previstos en su artículo 18, apartados 1 y siguientes. Séptimo.-Los Delegados de Prevención, Comités de empresa y Comité Intercentros de Seguridad y Salud deberán ser informados de todas aquellas decisiones relativas a la tecnología y organización del trabajo que pudieran tener repercusión sobre la salud física y mental del trabajador.

2. El absentismo injustificado conlleva una pérdida de productividad e incide de manera negativa en los costes laborales, perjudicando con ello la competitividad de Paradores y la posibilidad de mejorar los niveles de empleo y renta de los trabajadores y trabajadoras. La reducción del absentismo injustificado en el ámbito de cada Parador debe ser un objetivo compartido por la representación sindical y empresarial, dado que se proyecta sobre las condiciones de trabajo, el clima laboral, la productividad y la salud de los empleados. Evitando trastorno en turnos, incrementos en volumen y ritmos de trabajo, y en horas o jornadas extras.

Con el fin de establecer un control y seguimiento del absentismo, por la empresa y la representación sindical se acordará un protocolo de aplicación, en el que entre otras cosas, se estudien sus causas, su evolución, y, en su caso, se establezcan las medidas correctoras y los criterios para su reducción.

Artículo 45. Salud laboral.

Los delegados de prevención, Comités de Centro de Seguridad y Salud y el Comité Intercentros de Seguridad y Salud de Paradores de Turismo de España, S. A., son los órganos competentes para la vigilancia, control y desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en los ámbitos funcionales y geográfico donde tengan sus respectivas competencias



de representación y el establecido en el presente Convenio colectivo. La Dirección de los centros y Dirección de la empresa tendrán que adoptar las medidas y realizar las prácticas preventivas que en materia de prevención de riesgos laborales, y con el objeto de salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras se pudieran proponer desde alguno de los órganos señalados.

Estos órganos de representación tienen las competencias y facultades que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y demás normas concordantes otorgan a los delegados de prevención y Comités de Centro de Seguridad y Salud, así como todas aquellas de las que se doten mediante sus Reglamentos de Funcionamiento.

Artículo 46. Adaptación del personal por incapacidad física sobrevenida.

La adaptación a nuevo puesto de trabajo se dará si hay acuerdo entre el trabajador o trabajadora y la empresa, que realizará el esfuerzo necesario para tal readaptación. En caso de desacuerdo se decidirá por la Comisión de Interpretación y Vigilancia. Si la conclusión es que no cabe la readaptación, se extinguirá el contrato con la compensación prevista para los casos de bajas voluntarias incentivadas, y por las cantidades resultantes como si el empleado tuviese cumplidos ya los sesenta años.

En el caso de la trabajadora embarazada cuyo médico de la Seguridad Social prescriba un cambio de puesto de trabajo por razón de su estado, se adecuará a otros cometidos, respetándose su situación económica.

Artículo 47. Acoso moral y acoso sexual.

Las partes firmantes de este Convenio, conscientes de la vinculación de los supuestos ciertos de acoso moral con la salud de quienes se vinculan a Paradores con un contrato de trabajo, se comprometen a realizar el esfuerzo necesario para crear y/o mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal en el ámbito de la empresa.

A tal fin, se aplicará lo establecido en el Protocolo existente en la empresa que actuará como instrumento operativo suficiente para hacer efectiva la garantía de un entorno laboral respetuoso con la libertad y dignidad personales antes enunciadas. Protocolo que será expresivo de qué se entiende por acoso moral, cómo identificar las situaciones protegibles y el procedimiento de actuación en los órdenes tanto correctivo como, si procediera, disciplinario. En los mismos términos establecidos en los párrafos anteriores, se estará a lo que establezca en dicho Protocolo en relación con los casos ciertos de acoso sexual entendido como una imposición no deseada de requerimientos sexuales y por razón de sexo, entendido como cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo y el acoso por razón de sexo como cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. La aplicación de medidas correctoras que resulten de lo acordado, son independientes de las propias del orden jurisdiccional competente, penal o, en su caso, civil.

Artículo 48. Violencia de género.

La violencia de género, como expresa la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, en el apartado 3 de su artículo 1 comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.

Acreditada la situación de violencia de género ejercida sobre las trabajadoras en los términos establecidos en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, antes citada, se aplicarán las medidas a que se refiere su artículo 21 en orden a derechos laborales y prestaciones de la



Seguridad Social. En el supuesto en que la consecuencia sea el traslado de centro de trabajo, se cubrirán por la empresa los gastos de mudanza de mobiliario y enseres así como los de desplazamiento inicial de los miembros integrantes de la unidad familiar efectiva de la empleada trasladada que vinieran conviviendo con ella habitualmente.

Artículo 49 Plan de Igualdad.

Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, se acuerda la elaboración de un Plan de Igualdad, de acuerdo con los criterios que en dicha Ley se establecen.

Para ello a los 2 meses de la firma del convenio se creará la comisión específica para la elaboración de un Plan de Igualdad.

Capítulo VIII

Suspensiones del contrato de trabajo

Artículo 50. Excedencias y licencia sin sueldo.

I. Excedencia voluntaria.-El trabajador o trabajadora con una antigüedad en la empresa de un año o más, tendrá derecho a que se le reconozca la situación de excedencia voluntaria, por un plazo no menor de cuatro meses y no mayor a cinco años.

Será necesario haber prestado más de dos años de servicios efectivos para el pase a la situación de excedencia voluntaria cuando un trabajador o trabajadora participe en cursos de formación de modo voluntario y tal consecuencia haya sido acordada por la Mesa de Formación. Tal efecto no se producirá cuando la participación en cursos de formación tenga carácter obligatorio, sin perjuicio de las condiciones y consecuencias que en tales casos fije la Mesa de Formación. Para acogerse a otra excedencia voluntaria, el trabajador o trabajadora deberá cumplir un nuevo período al menos de dos años de servicio efectivo en la empresa. En el último mes de su período de excedencia, el trabajador excedente deberá solicitar su reincorporación al trabajo a partir de la fecha en que aquella finalice. En el caso de que no cumpla este requisito, se considerará que renuncia a su derecho de reincorporación y será dado de baja definitivamente en la empresa. El trabajador o trabajadora excedente tendrá el derecho preferente de reingreso en su centro de trabajo si hubiese vacante de su misma categoría profesional, en el caso de no existir dicha vacante en el centro de trabajo de procedencia, el trabajador o trabajadora tendrá la opción de elegir si se incorpora a otro centro de trabajo. La Dirección de la empresa deberá comunicar al Comité Intercentros de todos aquellos casos en los que el trabajador excedente hubiese quedado pendiente de reingreso por falta de vacante. Al finalizar la excedencia y siempre que no exista vacante de la misma categoría en la red, el excedente tendrá la facultad de prorrogar su situación hasta un máximo de un año. Esta norma no afecta a la situación especial recogida por la ley para la mujer trabajadora. La relación laboral del excedente voluntario quedará extinguida cuando no haya solicitado el reingreso en el mes precedente al vencimiento del período máximo de excedencia voluntaria, o de alguno de sus períodos parciales, respecto del que no se hubiere solicitado prórroga. II. Excedencia especial de uno a doce meses.-Al trabajador o trabajadora con antigüedad en la empresa de un año o más se le concederá este tipo de excedencia por un período de uno a doce meses, con la reserva del puesto de trabajo en el mismo establecimiento, siempre y cuando estén suficientemente justificadas las causas de solicitud a juicio de la Dirección y previo informe de los representantes del personal. No se podrá disfrutar de una nueva excedencia de este tipo si no han transcurrido dos años desde la conclusión de la inmediata anterior. Caso de comprobarse la falsedad de las causas alegadas, la excedencia especial concedida se considerará excedencia voluntaria. Agotado el período de excedencia especial el interesado podrá acogerse a la excedencia voluntaria expresada en los párrafos anteriores. III. Excedencia por cuidado de familiares.-Los trabajadores o trabajadoras tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo, tanto



cuando lo sea por naturaleza como por adopción o acogimiento, aun no siendo definitivos, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa. Asimismo, el personal laboral tendrá derecho a un período de excedencia, de duración no superior a dos años, para atender el cuidado de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, discapacidad o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñen actividad retribuida. Durante el período en que el trabajador o trabajadora permanezca en situación de excedencia por cuidado de familiares tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo y al cómputo de la antigüedad. La excedencia contemplada en el presente apartado, constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres y mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores del mismo centro generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento del centro. Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, se viniera disfrutando. El trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación, a cuya participación deberá ser convocado por la Dirección de la empresa, especialmente con ocasión de su incorporación. Finalizado el período de excedencia por cuidado de familiares o desaparecida la causa que diera lugar al mismo, el trabajador o trabajadora deberá solicitar su reingreso dentro del plazo de un mes anterior a dicha finalización, en el supuesto de su duración normal o cuando cese el supuesto que diera lugar a la excedencia. IV. Licencia sin sueldo.-Por razones personales y para supuestos que no tengan encaje en alguno de los casos anteriores, la empresa, previa conformidad del Director Regional a la propuesta del Director del establecimiento, podrá autorizar peticiones individuales de licencia sin sueldo y con reserva de puesto de trabajo de hasta seis meses de duración.

Capítulo IX

Régimen social y asistencial

Artículo 51. Premio de nupcialidad.

El personal de uno y otro sexo que contraiga matrimonio con efectos civiles plenos y en el caso de las parejas de hecho, mediante la acreditación administrativa suficiente de esa circunstancia y que lleven en la empresa más de dos años de servicio efectivo, percibirá en la nómina de dicho mes un premio de 213,67 euros, para el año 2008, y 221,58 euros, para el año 2009.

Artículo 52. Premio de natalidad.

Por cada hijo nacido o hijo en adopción a partir de la entrada en vigor de este Convenio se abonará al trabajador o trabajadora con antigüedad mínima de tres años en la empresa la cantidad de 102,88 euros, para el año 2008, y 106,68 euros, para el año 2009, pagaderos en la nómina de dicho mes. En el supuesto de que los padres del nacido sean ambos trabajadores de la empresa, el premio se abonará exclusivamente al padre o a la madre.

Artículo 53. Premio por jubilación anticipada o baja voluntaria entre los 60 y los 65 años.

Por acuerdo entre la empresa y el empleado que decida jubilarse anticipadamente o causar baja voluntaria, se podrá incentivar tal decisión mediante el abono de una indemnización no inferior a 6.468,10 euros, para el año 2008, y 6.707,42 euros, para el año 2009, íntegros por cada año que falte hasta cumplir los 65 años.

Alcanzado acuerdo individual se abonará, además, el importe íntegro de tres mensualidades y una más por cada cinco años que excedan de los veinte de servicio en la empresa.

Artículo 54. Jubilaciones.



a) Jubilación a los 65 años.-Se acuerda a los 65 años la jubilación de todos los trabajadores y trabajadoras siempre que se cumplan los requisitos para acceder a una pensión de jubilación y se realice en el marco de una política de estabilidad en el empleo con las medidas concretas que en cada caso se establezca para ello. Se abonarán para tal caso las siguientes indemnizaciones:

	Año 20	Año 20
Por 15 años cotizados a la Segurid	5.667,4	5.877,4
Por 16 años cotizados a la Segurid	5.391,4	5.590,4
Por 17 años cotizados a la Segurid	5.114,4	5.304,4
Por 18 años cotizados a la Segurid	4.838,4	5.017,4
Por 19 años cotizados a la Segurid	4.561,4	4.730,4
Por 20 años cotizados a la Segurid	4.285,4	4.444,4
Por 21 años cotizados a la Segurid	4.008,4	4.157,4
Por 22 años cotizados a la Segurid	3.732,4	3.870,4
Por 23 años cotizados a la Segurid	3.456,4	3.583,4
Por 24 años cotizados a la Segurid	3.179,4	3.297,4
Por 25 años cotizados a la Segurid	2.903,4	3.010,4
Por 26 años cotizados a la Segurid	2.626,4	2.723,4
Por 27 años cotizados a la Segurid	2.350,4	2.437,4
Por 28 años cotizados a la Segurid	2.073,4	2.150,4
Por 29 años cotizados a la Segurid	1.935,4	2.006,4
Por 30 años cotizados a la Segurid	1.797,4	1.863,4

b) Jubilación con un mínimo de veinte años de servicio.-Se abonará el importe íntegro de tres mensualidades, incrementadas con todos los emolumentos inherentes a las mismas y una mensualidad más por cada cinco años que excedan de los veinte de referencia.

c) Vigencia.-Las indemnizaciones establecidas en este artículo tienen como término de vigencia el 31 de diciembre de 2010, sin perjuicio de lo que resulte de la articulación del Plan de Pensiones. Lo regulado en cuanto a indemnizaciones y premios por jubilación forzosa y por jubilación anticipada agotará su vigencia una vez viabilizado el Plan de Pensiones cuya instrumentación está asumida por la Comisión Promotora paritaria constituida y en régimen de funcionamiento para la formalización del referido Plan de Pensiones. Esto siempre en los términos acordados por la referida Comisión Promotora.

Artículo 55. Jubilación parcial.

La empresa facilitará la jubilación parcial en los casos en los que así lo solicite el trabajador salvo que existan dificultades reales y objetivas para ello o bien porque el trabajador no cumpla los requisitos que la normativa establece para este caso o bien porque no sea posible formalizar el contrato de relevo por las características concretas del puesto trabajo. Si esto sucede con carácter previo se trasladará el asunto a la Comisión Paritaria.

Artículo 56. Seguro de vida.



La empresa concertará un seguro que garantice a sus trabajadores y trabajadoras fijos, la percepción de 11.134,41 euros, para el año 2008, y 11.546,39 euros, para el año 2009, para sí mismos, en el caso de incapacidad permanente absoluta, siendo esta definitiva, o a sus herederos legales en el supuesto de fallecimiento.

En el caso de que la muerte se produjese por accidente laboral o se declare por dicho motivo situación de invalidez permanente absoluta, siendo la resolución por la que se declare ésta definitiva, salvo que el trabajador acepte voluntariamente mediante la extinción de su relación laboral en el caso de una resolución no definida el seguro cubrirá la percepción de 22.268,82 euros, para el año 2008, y 23.092,76 euros, para el año 2009. Se considerará al trabajador o trabajadora beneficiario de dicho seguro a partir del primer día del mes siguiente natural a aquel en que haya obtenido la condición de fijo en la plantilla. En caso de no concertarse el seguro por parte de la empresa, ésta asumirá las indemnizaciones contenidas en este artículo. Se aplicará el seguro de vida a los contratados temporales a partir de contratos de una duración no inferior a quince días.

Artículo 57. Plan de pensiones.

Existe un fondo dotado de años anteriores por importe de 817.259,11 euros al que en el año 2008 se le añade una dotación, por importe de 682.740,89 euros, por lo que el fondo total acumulado es de 1.500.000 euros. En el año 2009 se realizará una dotación de 200.000 euros.

En el caso de que no se ponga en marcha en 2008 se establecerá una cláusula de penalización.

Artículo 58. Becas.

1. Para hijos e hijas del personal: Se crea un fondo de 14.914,31 euros, para el año 2008, y 15.466,14 euros, para el año 2009, anuales como ayuda para cursar estudios de carrera universitaria. Este fondo será repartido entre todas las solicitudes admitidas y posteriormente seleccionadas; en el caso de que la realización de tales estudios implique cambio de residencia, se duplicará la cantidad de la asignación económica general.

Las normas para adjudicación de estas becas serán las siguientes:

a) Tendrán derecho a solicitar estas becas los hijos e hijas del personal acogido a este Convenio. Igualmente podrán solicitarlo aquellos hijos o hijas de huérfanos que en vida del padre o madre hayan disfrutado con aprovechamiento de una de las becas concedidas en este artículo y los hijos e hijas de los trabajadores y trabajadoras que hayan causado baja por enfermedad o accidente, en las mismas condiciones. Quedan excluidos los hijos e hijas emancipados.

b) Se tendrán en cuenta el número de miembros y los ingresos de la unidad familiar del solicitante. Para esto, la cuantía de la beca será mayor cuando los ingresos divididos por el número de miembros sean menores. c) No tendrán derecho los hijos e hijas de aquellos trabajadores que tengan solicitada otro tipo de beca.

2. Para trabajadores y trabajadoras: Se crea un fondo de 14.914,31 euros, para el año 2008, y 15.466,14 euros, para el año 2009, para atender a los gastos de estudios de aquellos trabajadores que lo soliciten. En caso de no poder adjuntar la matrícula dentro del plazo establecido, este documento deberá suplirse por certificado de la universidad o escuela oficial, indicando en qué fecha se abre el plazo de matrícula, asimismo el trabajador o trabajadora adjuntará una declaración comprometiéndose a adjuntar la matrícula en la fecha inmediata a su suscripción, ya que en caso contrario deberá devolver el importe de la beca concedida, que en primera instancia se le concedió pendiente de este requisito y como anticipo de sueldo del mes en que certifique el plazo de matrícula.



La cuantía de la beca irá en relación con los gastos que tenga que soportar el/la solicitante. Se crea igualmente un fondo de 7.457,15 euros, para el año 2008, y 7.733,06 euros, para el año 2009, para ayuda a la recuperación de los hijos de trabajadores en escuelas especiales por razón de su discapacidad física o psíquica. Es requisito imprescindible adjuntar el certificado médico acreditativo del tipo de deficiencia padecido. Para recibir cualquiera de las becas anteriormente relacionadas es imprescindible presentar junto con la solicitud, además de los específicamente descritos en cada una de ellas, los siguientes documentos:

1. Impreso de matrícula o justificante de que está matriculado en el centro donde va a realizar los estudios. Es importante que en este impreso figure el importe pagado.

2. Certificado oficial de que no solicita otra beca, o documento similar. 3. Informe de los Delegados de Personal o miembros de Comité de Centro certificando la veracidad de la documentación aportada. 4. Declaración de la renta o certificado de ingresos de la unidad familiar junto con el certificado de Hacienda de que no se hizo declaración de renta.

La falta de cualquiera de los documentos solicitados supondrá la inmediata denegación de la beca.

Las solicitudes se presentarán antes del 30 de noviembre de cada año, a través de la Dirección respectiva y dirigidas a la Dirección General de Recursos Humanos de la empresa. Una vez cerrado el plazo de admisión de solicitudes, estas serán entregadas al Comité Intercentros, el cual efectuará su selección y posteriormente serán aprobadas por la Dirección de la empresa.

Artículo 59. Ayuda para gastos de libros escolares.

Se crea un fondo de 13.422,88 euros, para el año 2008, y 13.919,52 euros, para el año 2009, para ayuda de libros escolares distribuidas en ayudas de hasta 55,67 euros, para el año 2008, y 57,73 euros, para el año 2009, cada una. Dichas ayudas se concederán a los trabajadores y trabajadoras con hijos e hijas en edad escolar a partir de preescolar y hasta que comiencen la etapa universitaria.

En el seno de la unidad familiar podrán adjudicarse tantas ayudas como hijos e hijas hubiere, siempre y cuando los recursos económicos así lo exijan a fin de ayudar al que más lo necesita. Los solicitantes deberán adjuntar fotocopia de la declaración de la renta del año anterior, certificado de la dirección del colegio donde esté matriculado, así como factura de la compra de los libros. Las solicitudes deberán de enviarse antes del 31 de octubre de cada año a la Dirección General de Recursos Humanos, quien las entregará al Comité Intercentros, que efectuará su selección y adjudicación, pasándosele a la Dirección General de Recursos Humanos la relación de admitidos y excluidos y sus importes correspondientes, para que el mes siguiente de dicha entrega sea abonado a los trabajadores y trabajadoras afectados. En todos los casos de concesión de ayuda o becas, la falta de algún documento o requisitos exigidos, supone la exclusión definitiva y por tanto la denegación de la solicitud.

Artículo 60. Créditos.

Se crea un fondo de 89.485,84 euros, para el año 2008, y 92.796,82 euros, para el año 2009, para la concesión de créditos a sus trabajadores y trabajadoras para hacer frente a las necesidades familiares urgentes.

El Comité Intercentros estará facultado a la vista de las solicitudes de crédito a fraccionar los mismos según las peticiones y necesidades. Los solicitantes deberán acreditar la situación económica de la unidad familiar. En caso de que solamente trabaje uno de los miembros deberá adjuntar declaración jurada del resto de los miembros de la unidad familiar que en edad superior a 16 años no trabajen, así como copia de la declaración de la renta del año anterior e informe de los delegados de personal o del Comité de Centro. Las solicitudes deberán enviarse



a la Dirección General de Recursos Humanos antes del 31 de julio de cada año, las cuales serán entregadas al Comité Intercentros de la empresa, que será quien efectúe la selección. Posteriormente serán aprobadas por la Dirección de la empresa. En caso de urgente necesidad, el Comité Intercentros podrá proponer a la Dirección de la empresa la anticipación de la concesión de algunos de los citados créditos. Una vez concedidos los préstamos se reintegrarán en un plazo máximo de 48 mensualidades. Definitivamente concedidos los créditos se entregarán al mes siguiente de su concesión. La falta de algún documento o requisito exigidos, supone la exclusión definitiva y por lo tanto la denegación de la solicitud.

Artículo 61. Subvención para comida al personal de los servicios centrales.

Teniendo en cuenta la exclusión de este personal del complemento salarial por manutención, ésta queda sustituida por una subvención de 4,80 euros, para el año 2008, y 4,98 euros, para el año 2009, por día efectivamente trabajado, durante todos los días de la semana.

El personal contratado para media jornada tendrá derecho a una subvención de 1,71 euros, para el año 2008, y 1,77 euros, para el año 2009, por día trabajado. Lo anterior se entiende sin perjuicio del acuerdo que se alcanzara, en su caso, con el Comité Intercentros o representación sindical en quien delegue para modificar el régimen de subvención acordado por otro que comporte la retribución en especie de este concepto.

Artículo 62. Ropa de trabajo.

El vestuario reglamentario de los trabajadores y trabajadoras a cargo de los establecimientos será el que se especifica en el anexo III.

La entrega de uniformes se hará cada dos años, salvo deterioro justificado. En el caso de ser obligatoria la camisa para cualquier categoría profesional tanto masculina como femenina se entregará a razón de dos camisas por año. Los Jefes y Jefas de Departamento, con la intervención de los delegados de personal o del Comité de Centro informarán, cuando proceda, sobre la necesidad de renovar los uniformes por deterioro. Se entregará dos uniformes por año al personal de las áreas funcionales segunda, tercera y cuarta. La limpieza y conservación de la ropa de trabajo y uniforme será a cargo de la empresa. Cuando se efectúe un traslado de personal a otro centro de trabajo llevará consigo el uniforme y ropa de trabajo correspondiente. El calzado, calcetines y medias se efectuará por medio de la entrega de una cantidad en metálico, que para este año 2008, es de 105,67 euros por año para las trabajadoras y de 96,80 euros por año para los trabajadores, abonada antes del 31 de mayo de cada año e incrementada en el IPC del grupo de vestido y calzado de cada uno de los años. El personal temporal recibirá la parte proporcional al período trabajado. La ropa de trabajo solamente podrá utilizarse en horas laborales.

Artículo 63. Régimen precio empleados.

Se aplicará el precio de empleado de acuerdo con la instrucción existente en la empresa al respecto. No siendo necesaria la firma del Director del Parador de origen o centro de trabajo para cursar la solicitud.

Capítulo x

Régimen disciplinario

Artículo 64. Régimen disciplinario.

Se estará a lo dispuesto en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de Hostelería (ALEH), sin perjuicio de lo dispuesto a continuación en materia de incompatibilidades.



Artículo 65. Incompatibilidades.

Al personal incluido en el ámbito de aplicación de este Convenio le son de aplicación las normas contenidas en la legislación sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones públicas, de manera particular, la Ley 53/84, de 26 de diciembre y el Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, así como las normas de desarrollo y complementarias que regulen dicha materia.

El trabajador o trabajadora que pretenda realizar cualquier otra actividad laboral que pudiera resultar incompatible conforme a la normativa citada, deberá comunicarlo con carácter previo al desarrollo de la misma e iniciará la tramitación administrativa ante la autoridad competente, de la declaración de compatibilidad entre ambas actividades. El incumplimiento de la normativa citada en materia de incompatibilidad se calificará de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.2 del ALEH.

Artículo 66. Control de trabajadores y trabajadoras.

Ante cualquier tipo de registro ordenado por el responsable del centro de trabajo, en habitaciones ocupadas por el personal, en taquillas y siempre antes de abandonar las instalaciones del establecimiento, el trabajador tendrá derecho a reclamar, antes de efectuarse, la presencia de los delegados y delegadas de personal o algún miembro del Comité de Centro u otro trabajador presente en el establecimiento, en caso de ausencia de aquellos, para poder de esta forma salvaguardar su dignidad humana y profesional. El requerimiento para el registro será, siempre que ello no perjudique la efectividad de la medida adoptada, por escrito. En cualquier caso por este medio escrito se dará cuenta, ulteriormente a la realización del registro, al Comité de Centro o a los delegados y delegadas de personal.

Capítulo XI

Derechos sindicales

Artículo 67. Composición del Comité Intercentros.

Dado el número de establecimientos que componen Paradores de Turismo de España, S. A., y la dispersión de los mismos por todo el territorio nacional, al amparo de lo establecido en el artículo 63.3 del Estatuto de los Trabajadores, se acuerda la constitución de un Comité Intercentros para la representación unitaria de todos los trabajadores de la red.

Este Comité estará compuesto por 13 miembros, que serán designados de entre los componentes de los distintos Comités de Centro o delegados de personal. En la constitución del Comité Intercentros se guardará la proporcionalidad de los sindicatos según los resultados electorales considerados globalmente. La designación de los miembros del Comité Intercentros se realizará por los sindicatos mediante comunicación dirigida a la empresa. Constituido formalmente, se comunicará a la autoridad laboral competente para su depósito y registro. El Comité se dotará de un reglamento de funcionamiento.

Artículo 68. Competencias del Comité Intercentros.

El Comité Intercentros tiene las siguientes atribuciones: A) Convenios Colectivos.- Corresponden al Comité Intercentros las facultades de intervención en el Convenio colectivo general de la empresa, de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores.

B) Cualquier cambio de titularidad de la red, de cualquiera de los centros o de su naturaleza jurídica, deberá ser comunicado a los trabajadores inmediatamente por la Dirección de la empresa, a través del Comité Intercentros, una vez sea conocido oficialmente por aquéllos. El Comité Intercentros tendrá acceso a los datos y repercusiones que afecten a los trabajadores, derivados del cambio de titularidad o de naturaleza jurídica. C) Formación profesional.-El



Comité Intercentros tendrá participación en la planificación general de formación profesional que se realice por parte de la Dirección de la empresa, en los términos fijados en el artículo 44 de este Convenio. D) Relaciones Laborales.-Corresponderá al Comité Intercentros tratar, en su ámbito, aquellas cuestiones colectivas que no hayan tenido solución a nivel del Comité de Centro o de los delegados de personal. E) Conflictos colectivos.-Si por conflicto colectivo o situaciones que puedan llevar al mismo, los representantes de los trabajadores en un centro de trabajo solicitan la presencia de los Servicios Centrales o la de los delegados del Comité Intercentros que el mismo designe, éstos tendrán derecho a asistir a la asamblea respectiva. F) Le corresponden facultades al Comité Intercentros a efectos de hacer el seguimiento del Convenio y de los asuntos relativos a la red, podrán convocar reuniones en los distintos centros de trabajo delegando su representación en los miembros que estime oportuno y previo acuerdo con la Dirección de la empresa, a efectos de señalar las fechas de dichas reuniones.

Artículo 69. Derechos y Atribuciones del Comité Intercentros, Comités de Centro de trabajo y delegados de personal.

Tendrán los siguientes derechos: 1) Centro de reunión y locales.-La empresa pondrá a disposición del Comité Intercentros, Comité de Centro de trabajo o delegados y delegadas de personal y exclusivamente para las reuniones de los mismos, un local que reúna las condiciones debidas, así como un armario-archivador dotado de cerradura.

Podrán disponer, igualmente, de teléfono y de fax para usos estrictamente sindicales. Salvando las necesidades del servicio, la empresa o centros de trabajo facilitarán el material de oficina que se precise y los medios necesarios para el adecuado desempeño de dichas funciones estrictamente sindicales. 2) Garantías y derechos del Comité Intercentros, Comités de Centro y delegados y delegadas de personal.-Los miembros de dichos Comités y delegados y delegadas de personal, dispondrán, cada uno, de cuarenta horas mensuales retribuidas dentro de la jornada laboral, para desarrollar las funciones de cargos sindicales, siempre que sean justificadas, quedando excluido por este cómputo el tiempo de reunión a instancias de la empresa o en caso de negociación colectiva o de la convocatoria oficial por razón del cargo representativo sindical. Las horas sindicales de los delegados y delegadas de personal y miembros de los Comités de Centro se repartirán de la siguiente manera:

Quince horas mensuales disponibles para cada delegado o delegada de personal o miembro del Comité de Centro.

Las veinticinco horas restantes pasan a formar parte de una bolsa estatal, que distribuirá la sección sindical estatal de cada una de las centrales sindicales con presencia en el Comité Intercentros proporcionalmente a su representación. De dichas 25 horas, un máximo de 15 por delegado o delegada podrán ser acumuladas en otros. Las otras diez serán directamente administradas por la sección sindical estatal correspondiente.

La utilización de horas sindicales pertenecientes a dicha bolsa será preavisada con una antelación suficiente tanto a la Dirección General de Recursos Humanos como a la Dirección del centro de trabajo por la sección estatal que corresponda.

3) Información económico-financiera.-Paradores de Turismo de España, S. A., suministrará trimestralmente una información de la marcha económico-financiera y contable de la empresa, referida al trimestre anterior. En cada centro de trabajo el responsable del mismo informará trimestralmente a los delegados y delegadas de personal para explicar a los mismos el resultado de la explotación con el mismo detalle. Igualmente expondrá la gestión que se ha hecho durante este período de captación de nuevos clientes y promoción de dicho centro de trabajo. 4) Sanciones y despidos.-No podrán ser sancionados por falta grave o muy grave ni despedidos sin que se dé el dictamen preceptivo del Comité de Centro o delegados y delegadas de personal de los trabajadores y trabajadoras, y en caso de desacuerdo resolverá el Juzgado de lo Social. Las garantías a estos efectos de dichos representantes se extenderán durante dos



años después de la expiración de su mandato. Cualquier sanción derivada de faltas graves y muy graves tendrá que ser comunicada con inmediatez y en los mismos términos que al interesado al Comité de Centro o a los delegados y delegadas de personal y a la sección sindical estatal cuando conste su afiliación. En el caso de que el sancionado tenga cargo sindical tendrá que ser comunicado al Comité Intercentros. Tendrán las siguientes atribuciones:

1) Convocatorias de reuniones centrales y de zona.-El Comité Intercentros, previa justificación ante la empresa y autorización de la misma, podrá convocar reuniones a nivel central. Se entiende que existe autorización cuando la empresa no conteste a la comunicación de los representantes de los trabajadores y trabajadoras en el plazo de cuarenta y ocho horas.

Para las reuniones de zona de los representantes del Comité Intercentros en la misma podrán convocar reuniones sin otro requisito que la comunicación a los Directores o Directoras de los distintos centros de trabajo de dicha zona, al menos con cuarenta y ocho horas de antelación. 2) Asamblea de trabajadores y trabajadoras.-El Comité Intercentros, los Comités de Centro de trabajo o los delegados y delegadas de personal de los distintos establecimientos, podrán convocar asambleas que se desarrollarán fuera de las horas de trabajo, previa comunicación al Director o Directora y en un local facilitado por el mismo. A estas asambleas no podrá asistir el personal que se encuentre de servicio, siempre que no sea representante de los trabajadores y trabajadoras, ni los que ostenten representación en la empresa. 3) Expedientes de regulación de empleo.-Adoptada la decisión de iniciar expediente de regulación del empleo y cumplidas las previsiones legales que corresponden al comienzo de su tramitación administrativa, se establece un período de consultas no inferior a treinta días naturales. La decisión indicada se comunicará, acompañando la documentación preceptiva, al Comité Intercentros y al Comité de Centro o a los delegados y delegadas de personal del centro de trabajo afectado. 4) Derecho a huelga.-El Comité Intercentros tendrá facultad para la convocatoria de huelga de todos los centros de la red, ajustándose al Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo o futuras disposiciones legales sobre la materia. El Comité de Centro o los delegados y delegadas de personal tendrán igualmente facultad para convocatoria de huelga, limitada al centro de trabajo, de conformidad con la anterior disposición legal. 5) Clasificación del Personal.-El Comité Intercentros, los Comités de Centro y los delegados y delegadas de personal tendrán intervención en las cuestiones que se susciten por deficiente clasificación profesional que resolverán de acuerdo con la empresa en primera instancia acudiendo en su caso a la Comisión de Interpretación y Vigilancia, quedando a salvo el derecho a acudir a la jurisdicción laboral.

Artículo 70. Otros derechos de los Comités de Centro y delegados de personal.

Tendrán las siguientes atribuciones: 1) Contrato de trabajo.-El derecho de información sobre contratos de trabajo, afectantes a los empleados y empleadas incluidos en el ámbito de aplicación de este Convenio, se ajustará a las disposiciones vigentes sobre la materia.

2) Sistema y distribución del trabajo.-Los Comités de Centro y los delegados y delegadas de personal tendrán participación e intervención en la confección de los cuadros de horarios de trabajo y turnos de vacaciones. 3) La empresa exhibirá a los delegados y delegadas de personal o a los Comités de Centro si así lo interesan, los documentos de cotización a la Seguridad Social que se insertarán en el tablón de anuncios y la nómina del personal del centro de trabajo incluido en el ámbito de aplicación del Convenio, así como el reparto de la prima de producción. 4) Seguridad y salud laboral.-En los Comités de Centro o en los delegados y delegadas de personal recaerán las funciones legalmente determinadas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 71. Secciones sindicales.

Las centrales sindicales podrán constituir secciones sindicales, tanto a nivel central como a nivel de centro de trabajo en los términos establecidos en la Ley Orgánica de Libertad Sindical,



así como tener delegado o delegada del sindicato en todos aquellos centros de trabajo en que la central sindical correspondiente tenga el citado 10 por 100 del personal afiliado.

La empresa puede exigir la acreditación fehaciente de que se alcanza el porcentaje señalado y no dará validez a la designación de delegado o delegada sindical cuando resultara probada la doble militancia de alguno de los incluidos en el porcentaje mínimo señalado. Las secciones sindicales podrán realizar tareas de propaganda y afiliación, reunirse sin limitación fuera de las horas de trabajo en los locales de la empresa, con el simple requisito de su comunicación con cuarenta y ocho horas de antelación, difundir libremente cualquier tipo de documentación o publicación de la sección sindical o de las centrales sindicales. Tendrán facilidades para la recogida de cuotas de sus afiliados y afiliadas, pudiéndose convenir con la Dirección de la empresa cualquier sistema que facilite la recogida de dichas cuotas. Dispondrán de tablón de anuncios, que para materia sindical y laboral debe facilitar cada centro de trabajo. Para el desarrollo de estas actividades, las secciones sindicales dispondrán de locales adecuados cuando lo requieran. Los delegados y delegadas de las secciones sindicales de empresa contarán con las siguientes garantías para el desarrollo de sus funciones:

No podrán ser sancionados por falta grave o muy grave ni despedidos sin que se dé el dictamen preceptivo del Comité de Centro o de los delegados y delegadas de personal. En caso de desacuerdo resolverá el Juzgado de lo Social. Las garantías a estos efectos de dichos representantes se extenderán durante dos años después de la expiración del mandato.

Los afiliados y afiliadas a las centrales sindicales no podrán ser discriminados en función de su afiliación. A los sindicatos con representación en el Comité Intercentros, que hubiesen obtenido el 10 por 100 de los votos en las elecciones sindicales del conjunto de la red, se les reconoce el derecho a constituir secciones sindicales estatales en la red, con cuatro delegados o delegadas sindicales que tendrán las garantías reconocidas en el artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores y las mismas que el Comité Intercentros en el ámbito de sus afiliados y afiliadas. Aquellos sindicatos con presencia en el Comité Intercentros que no hubiesen obtenido el 10 por 100 de los votos en las elecciones sindicales del conjunto de la red, tendrán derecho a la constitución en el ámbito de la red, de secciones sindicales con un delegado o delegada sindical. Los delegados o delegadas de secciones sindicales de centro contarán con las mismas garantías que se establecen en este Convenio para los delegados y delegadas de personal y miembros de los Comités de Centro.

Artículo 72. Cuotas sindicales.

Siempre que los trabajadores lo soliciten por escrito, la empresa retendrá en nómina las cuotas correspondientes a la Central Sindical a la que esté afiliado o afiliada, con indicación de la cuantía a retener y la cuenta correspondiente o Central Sindical a la que deben remitir las mismas.

Cada central sindical velará porque el régimen de retención de la cuota sindical con cargo a la nómina alcance caracteres de generalidad para sus afiliados y afiliadas.

Artículo 73. Publicidad.

La publicidad de este Convenio se efectuará enviando a los delegados y delegadas de personal o a los Comités de Centro de cada centro de trabajo tantos números de ejemplares como trabajadores y trabajadoras tengan, más un diez por ciento. Los propios representantes del personal se encargarán de la distribución de estos ejemplares.

Capítulo XII

Comisión de interpretación y vigilancia. Grupos de trabajo

Artículo 74. Comisión de interpretación y vigilancia.



1. Composición: Las partes negociadoras acuerdan establecer una Comisión paritaria como órgano de interpretación y control del cumplimiento de lo pactado, que estará compuesta por cuatro vocales titulares en representación de la empresa, designados por su Presidente y otros cuatro por parte de los trabajadores, elegidos de entre los miembros que integran el Comité Intercentros, en proporción a la representación sindical ostentada en el mismo.

Los vocales titulares de representación sindical podrán ser sustituidos por los respectivos suplentes, designados con tal carácter al mismo tiempo que los titulares. La Comisión se constituirá como máximo dentro del plazo de un mes a partir de la fecha de la firma del presente Convenio, y se reunirá, de forma ordinaria, una vez cada cuatro meses, sin perjuicio de las reuniones de carácter extraordinario que se convoquen, a iniciativa de alguna de las partes, y que se celebrarán en un plazo máximo de diez días a contar desde la fecha de la solicitud. Ambas partes podrán ser asistidos por los asesores que estimen conveniente según las materias a tratar, con voz pero sin voto. La Comisión elegirá de entre sus miembros a un Presidente o Presidenta y a un Secretario o Secretaria de la misma.

2. Funciones:

Interpretación del presente Convenio.

Aplicación de lo pactado y vigilancia de su cumplimiento. Seguimiento de aquellos acuerdos cuyo desarrollo debe producirse en el tiempo y durante la totalidad de la vigencia. Intervenir en cuantas cuestiones de carácter colectivo, afectantes cuando menos a la generalidad de la plantilla de un establecimiento le sean sometidas por las partes derivadas de la aplicación e interpretación del Convenio, así como las de orden individual que, por su trascendencia, justifiquen la convocatoria de la Comisión Paritaria. Entender de forma previa y obligatoria para el acceso a los mecanismos de mediación y arbitraje previstos en el ASEC o, en su caso, a la vía judicial. Cuantas otras funciones tiendan a la mayor eficacia práctica del presente Convenio o se deriven de lo estipulado en su texto y anexos que forman parte del mismo.

3. Procedimiento de actuación:

Los asuntos sometidos a la Comisión revestirán el carácter de ordinarios o extraordinarios. La Comisión se reunirá de forma ordinaria cada cuatro meses y de forma extraordinaria cuando alguna de las partes lo solicite. En este último caso se reunirá obligatoriamente en un plazo no superior a diez días desde la fecha de la solicitud.

No obstante lo anterior, si no existiesen temas que tratar, mediante acuerdo del Presidente del Comité Intercentros y la Dirección de la empresa, se podrá desestimar la reunión ordinaria, sin perjuicio que con posterioridad, si existiesen asuntos que así lo requieran, se pueda convocar reunión extraordinaria. Las cuestiones que se presenten ante la Comisión adoptarán la forma escrita, y su contenido será el suficiente para que pueda examinar y analizar el problema con el necesario conocimiento de causa, debiendo contener como mínimo:

Exposición del problema o conflicto.

Razones y fundamentos que entienda le asisten al proponente. Propuesta o petición concreta que se formule a la Comisión.

Al escrito-propuesta se acompañarán cuantos documentos se entiendan necesarios para la mejor comprensión y solución del problema.

Así mismo, la Comisión podrá recabar por vía de ampliación cuanta información o documentación estime pertinente para un mejor o más completo conocimiento del asunto, a cuyo efecto, concederán un plazo que no podrá exceder de siete días. En todo caso la



resolución de los asuntos sometidos a la Comisión Paritaria se resolverá en un plazo máximo de diez días para asuntos ordinarios y de setenta y dos horas para asuntos extraordinarios. Los asuntos que alguna de las partes integrantes de la Comisión desee someter a su consideración, serán presentados con una antelación mínima de cinco días hábiles a la fecha de celebración de la reunión, como formalidad inexcusable para su inclusión en el orden del día de la reunión de la Comisión. Los asuntos no incluidos en el orden del día sólo serán objeto de tratamiento cuando estando presentes todos los miembros de la Comisión, así se decida por mayoría de ellos. La adopción de acuerdos requiere el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Artículo 75. Mediación y arbitraje.

Las partes acuerdan sujetarse íntegramente a los Organismos de Mediación y Arbitraje establecidos por el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje.

Artículo 76. Grupos de trabajo.

El Comité Intercentros podrá convocar a todos o parte de sus miembros para constituir grupos de trabajo, con el fin de debatir y aprobar temas de su competencia. La convocatoria de dichas reuniones será comunicada con una antelación de quince días a la Dirección de la empresa.

A estos efectos, se establece la cantidad de 5.070,38 euros anuales que se abonarán en dietas, alojamiento, transporte o locomoción para subvencionar los citados trabajos.

Cláusula adicional

Disposición adicional. Complemento «ad personam».

Este complemento, no absorbible ni compensable se sigue manteniendo, a título personal a los actuales perceptores del mismo por aplicación de las reglas establecidas en el anterior Convenio, no es de aplicación a nuevas contrataciones de personal fijo, manteniéndose para sus perceptores sólo mientras no se rompa su vinculación con la empresa.

Cláusula final

Disposición final. Incrementos económicos.

Año 2008: El salario base y los conceptos directamente relacionados con este, se incrementa en un 6,18 por 100.

La paga extra de marzo y demás conceptos económicos se incrementarán en un 5,45 por 100. El fondo de Acción Social (becas, libros, créditos y premios por jubilación), tendrán un incremento del 5,45 por 100, alcanzando los importes respectivos que se han hecho constar en cada caso. El plus de turno partido, se fija en dos euros por día

Año 2009:

El salario base y los conceptos directamente relacionados con este, se incrementa en un 4,70 por 100.

La paga extra de marzo y demás conceptos económicos se incrementarán en un 3,70 por 100. El fondo de Acción Social (becas, libros, créditos y premios por jubilación), tendrán un incremento del 3,70 por 100, alcanzando los importes respectivos que se han hecho constar en cada caso. El plus de turno partido, se fija en dos euros por día



ANEXO I			
Categorías profesionales, niveles y coeficientes de prima de producción en paradores servicios centrales			
Los criterios de definición de los grupos y categorías profesionales se acomodan comunes para trabajadores de uno y otro sexo.			
Área funcional primera			
Recepción, Conserjería, Administración y Gestión			
Grupo profesional I			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del Convenio	Niv	Coefici
Jefe/a de Recepción.	Jefe/a de Recepción.	1	10
Segundo/a Jefe/a de Recepción.	Segundo/a Jefe/a de Recepción.	2	8
Jefe/a de Administración.	Contable General.	1	10
	Jefe/a de primera de SS.CC.	1	10
	Jefe/a de segunda de SS.CC.	1	10
Grupo profesional II			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del Convenio	N	Coef
Recepcionista.	Recepcionista.	3	6
Conserje.	Conserje.	3	6
Administrativo/a.	Oficial/a de primera SS.CC.	1	10
	Oficial/a de segunda SS.CC.	3	6
	Oficial/a de primera Administrativo (Oficial/a de Oficina y a	3	6
Comercial.	Comercial.	3	6
Grupo profesional III			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del Convenio	N	Coef
Ayudante/a de Recepción y Co	Ayudante/a de Recepción. Ayudante/a de Co	4	4
Ayudante/a Administrativo.	Auxiliar de Oficina y Almacén. Auxiliar de SS	4	4
Telefonista.	Telefonista con idiomas.	3	6
	Telefonista sin idiomas.	5	4
Grupo profesional IV			
Categorías del acuerdo labo	Puestos de trabajo del	N	Coef
Auxiliar de Recepción y Co	Vigilante/a.	5	4
	Auxiliar de equipajes.	5	4
	Botones.	5	3
Área funcional segunda			
Cocina y Economato			
Grupo profesional I			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coef
Jefe/a de Cocina.	Jefe/a de Cocina.	1	10



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Apéndice II: Convenio colectivo emp. Paradores de Turismo

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Segundo/a Jefe/a de	Segundo/a Jefe/a de C	2	8
Grupo profesional II			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Jefe/a de Partida.	Jefe/a de Partida.	2	8
Cocinero/a.	Cocinero/a.	3	6
Repostero/a.	Repostero/a.	3	6
Encargado de Econon	Encargado Economat.	3	6
Grupo profesional III			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Ayudante/a de Cocina	Ayudante/a de Cocina.	4	4
Ayudante de Economa	Ayudante de Economat	4	4
Grupo profesional IV			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Auxiliar de Cocina.	Marmitón/a.	5	3
	Pinche/a.	5	3
	Fregador/a.	5	3
Área funcional tercera			
Restaurante, Bar y similares			
Grupo profesional I			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del	N	Coe
Jefe/a de Restaurante y Sala.	Jefe/a de Comedor.	1	10
Segundo/a Jefe/a de Restauran	Segundo/a Jefe/a de Co	2	8
Grupo profesional II			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Jefe/a de Sector.	Jefe/a de Sector.	2	8
Camarero/a.	Camarero/a de Comedo	3	6
Grupo profesional III			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Ayudante/a de Cama-	Ayudante/a de Camarer	4	4
Área funcional cuarta			
Pisos y Limpieza Grupo profesional II			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del Conv	N	Coe
Encargado/a General.	Gobernante/a.	1	10
Encargado/a de Secci	Subgobernante/a.	2	8
	Encargado/a de Lencería y L	3	6



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía

Apéndice II: Convenio colectivo emp. Paradores de Turismo

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

Grupo profesional III			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Camarero/a de Pisos.	Camarero/a de Pisos.	4	4
	Lavandero/a.	5	3
	Costurero/a.	5	3
	Planchador/a.	5	3

Grupo profesional IV			
Categorías del acuerdo	Puestos de trabajo del	N	Coe
Auxiliar de Pisos y Lin	Limpiador/a.	5	3

Área funcional quinta Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares Grupo profes			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del	N	Coe
Encargado/a de mantenimiento y s	Jefe/a de mantenimien	1	10
Encargado/a de sección.	Encargado/a de mante	2	8

Grupo profesional III			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del	N	Coe
Especialista en Mantenimiento y s	Oficial/a de Mantenimie	3	6
	Conductores/as de SS.	4	5

Grupo profesional IV			
Categorías del acuerdo labor	Puestos de trabajo del	N	Coe
Auxiliar de Mantenimiento y s	Auxiliar de Mantenimie	4	4
	Dependiente/a.	3	6

Los empleados cuyas denominaciones cambian mantendrán el contenido de la p
laboral del puesto de trabajo que viniesen desarrollando al igual que para los
trabajadores que accedan a la empresa.

Área funcional quinta

Servicios complementarios

Categorías acuerdo la	Puestos de trabajo del Convenio	N	Coe
Responsa Servicio.	Responsable de Servicio.	1	10
Técnico Servicio.	Técnico de Servicio (Fisioterapeuta, dietista y otros/as titulad Ciencias de la Salud).	2	8
Especialis Servicio.	Especialista de Servicio (Socorrista o especialista de primeros masajista, quiromasajista, esteticista, especialista termal, hidroter especialista de atención al cliente.	3	6
Auxiliar servicio.	Auxiliar de servicio (auxiliar de atención al cliente y auxiliar de balneario).	4	4



Categorías profesionales, niveles y coeficientes de prima de producción en los campos Área de Servicio de Casa Club			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del Convenio	Ni	Coefic
Caddie-Master Jefe.	Caddie Master Jefe.	1	10
2.º Jefe Caddie-Master.	2.º Jefe Caddie-Master.	2	8
Caddie-Master.	Caddie-master.	3	6
	Dependienta.		
	Encargado de vestuario.		
Ayudante de Caddie-Master.	Vigilante.	4	5
	Marshall.		
	Starter.		
	Guardia Jurado.		

Área de mantenimiento y servicios			
Categorías del acuerdo laboral	Puestos de trabajo del	N	Coef
Green Keeper.	Green Keeper.	1	10
Encargado de Mantenimiento y S	Capataz.	2	8
	Mecánico.		
	Encargado de Campo.		
	Encargado de Taller.		
Oficial de Mantenimiento y Servi	Ayudante de Capataz.	3	6
	Encargado de Almacén.		
	Oficial de Campo.		
	Oficial de Taller.		
	Oficial de Riego.		
	Tractorista.		
	Peón especialista.		
Auxiliar de Mantenimiento y Servi	Peón.	4	5

A efectos de encuadrar en grupo y área funcional, se estará a lo que resulte del desarrollo del ALEH.

Observaciones al anexo de niveles

1. Los puestos de Camarero/a de Pisos en categoría consolidada a 31 de diciembre de 1979, nivel 3, coeficiente 6, se mantienen «ad personam» y corresponden a las trabajadoras que tienen reconocida tal categoría con nombramiento a la indicada fecha.

2. Para cubrir el puesto de Camarero/a de Pisos, nivel 4, los Limpiadores/as que vienen desempeñando hasta la fecha estas funciones, pasarán automáticamente y por orden de antigüedad en la categoría a cubrir las vacantes que se produzcan, salvo renuncia expresa. A los anteriores efectos, en cada centro de trabajo se determinarán las vacantes.



ANEXO II Tablas salariales (en euros)			
Año 2008			
N	Salario base	Salario anual (1	Paga ex
1	1.005,16	14.072,24	926,61
2	921,96	12.907,44	912,12
3	815,66	11.419,24	897,62
4	787,23	11.021,22	883,15
5	758,25	10.615,50	868,67
Año 2009			
N	Salario base	Salario anual (1	Paga ex
1	1.052,40	14.733,60	960,89
2	965,29	13.514,06	945,87
3	854,00	11.956,00	930,83
4	824,23	11.539,22	915,83
5	793,89	11.114,46	900,81

ANEXO III Ropa de trabajo

El vestuario reglamentario de los trabajadores y trabajadoras a cargo de los Establecimientos será el siguiente:

1. Gobernante/a y Subgobernante/a, Chaqueta, falda o pantalón, camisa o blusa, calcetines o medias y zapatos negros.

2. Personal de Recepción, Oficina y Telefonista: chaqueta, falda o pantalón, camisa o blusa, medias o calcetines y zapatos. 3. Jefes/as de Comedor y 2.º Jefe/a de Comedor: Chaqueta, falda o pantalón, camisa o blusa, fajín, corbata, medias o calcetines y zapatos. 4. Personal de Comedor y Barra: Chaquetilla, pantalón o falda, camisa o blusa, fajín, pajarita, medias o calcetines y zapatos. 5. Camarero/a de Comedor y Pisos Vestido o chaquetilla y pantalón, delantal corto a juego con el mismo, medias o calcetines, zapatos negros y rebeca. 6. Cocina: Gorro, pantalones profesionales, pico, chaquetilla de manga larga, delantal, calcetines y zapatillas blancas. 7. Limpiadores/as, Fregadores/as y Lavanderos/as: Bata o chaquetilla y pantalón, delantal envolvente, medias o calcetines y zapatillas blancas. 8. Planchadores/as, Costureros/as y Camareros/as de Pisos, Para limpieza: Bata, delantal corto, medias y zapatillas blancas o chaquetilla y pantalón o calcetines. 9. Fregadores/as: Uniforme de cocinero con gorro, delantal envolvente, calcetines y zapatillas blancas. 10. Personal de Conserjería, Vigilante/a y Auxiliar de Equipajes: Chaqueta, pantalón o falda, camisa o blusa corbata, calcetines o medias y zapatos. En temporada de verano, el personal de Recepción, Oficina y Conserjería, podrán llevar camisa de manga corta, con bolsillo en la parte superior izquierda. 11. Personal de Trabajos Varios: Pantalones o faldas, camisa o blusa, chaqueta, zapatillas, medias y/o calcetines; al personal de servicios técnicos, se le dotará, además, de calzado de seguridad, guantes, buzo y a los jardineros/as con botas de goma. 12. Conductores/as: Pantalón o falda, chaqueta, camisa o blusa, buzo, calcetines o medias y zapatos. 13. Almacén y Bodega: Se dotará de un guardapolvo al personal de este Departamento. 14. Lo anterior se establece sin perjuicio de las reglas sobre singularidades en uniformidad en determinados establecimientos.



ANEXO IV Fijos discontinuos

I. Adquisición de la condición de empleados fijos a tiempo parcial por variaciones estacionales de la actividad y efectos de la misma.

1. Se consideran trabajadores y trabajadoras fijos a tiempo parcial por variaciones estacionales de actividad, además de los existentes a la firma del presente convenio y los que se contraten mediante dicha modalidad contractual, aquellos que, durante tres años consecutivos, hubieren prestado servicios con contratos temporales de duración y períodos sustancialmente coincidentes en los tres referidos años, siempre que la duración media de tales servicios no sea inferior a tres meses.

2. A los trabajadores y trabajadoras que se encuentren en las circunstancias señaladas en el punto 1 precedente se les garantiza como regla general un tiempo de ocupación anual equivalente a la media resultante del cómputo de los períodos trabajados durante los tres años referenciados. 3. El cálculo de dicha media no se verá afectado por:

3.1 Los períodos aislados de ocupación que de forma esporádica se puedan producir, siempre que no superen un máximo de siete días en cada llamamiento, debiendo mediar entre llamamiento un mínimo de 20 días naturales.

3.2 Los períodos en que circunstancialmente y por razones productivas se amplíe el tiempo de ocupación garantizada por anticipación y/o prolongación de la misma. 3.3 Los períodos de reducción del tiempo de ocupación garantizado, o de interrupción del mismo.

4. La ampliación circunstancial del período de ocupación garantizado por prolongación y/o anticipación del mismo, que no afecta a la duración de la garantía se ajustará a las siguientes reglas:

4.1 El trabajador y trabajadora deberá conocer la prolongación del tiempo de ocupación con al menos una semana de antelación a la conclusión prevista de su prestación de servicios.

4.2 La anticipación en el llamamiento deberá realizarse con, al menos una semana de antelación sobre el inicio previsto para la prestación de servicios.

5. La reducción del período de ocupación garantizado por razones organizativas o productivas se acomodará a los siguientes criterios:

5.1 Si la duración es de tres meses, no cabe reducción.

5.2 Si la duración es entre tres y siete meses, la reducción podrá ser de hasta 30 días en el caso de siete meses o la parte proporcional para duraciones inferiores.

6. Si bien la regla general es que los períodos de ocupación garantizada se ejecutarán de forma continuada dentro del año natural, puede interrumpirse su ejercicio, de acuerdo con las facultades directivas de la empresa, por una sola vez y por un tiempo máximo de 15 días. Tal interrupción se preavisará al trabajador con una antelación mínima de cinco días naturales.

La reducción o la interrupción del llamamiento tendrán efectividad, sin necesidad de autorización judicial o administrativa, en ejercicio de las facultades directivas de la empresa y por razones exclusivamente de orden productivo u organizativo. De la decisión se dará cuenta a la representación sindical de los trabajadores.

II. Tiempo computable dentro del período de ocupación garantizada.



1. Se computa tanto el tiempo efectivo de servicio como los descansos semanales, vacaciones, días festivos abonables y no recuperables, licencias retribuidas y suspensión legal del contrato de trabajo.

2. La empresa fijará el descanso compensatorio y las fiestas abonables y no recuperables, si no se disfrutaban en el mismo día, bien de forma continuada, bien de forma fraccionada y unida, o no, al descanso semanal, así como al disfrute de vacaciones en las fechas decididas por la empresa, no pudiendo fraccionar en más de dos períodos el disfrute de las vacaciones. La decisión empresarial se comunicará con, al menos, cinco días naturales de antelación. Si no se hubiere efectuado tal comunicación se entenderá que el disfrute de vacaciones y de días compensatorios por festivos abonables y no recuperables, se producirá en el último tramo temporal del período de ocupación garantizada, pudiendo redimirse a metálico, al final del mismo, los días no disfrutados.

III. Llamamiento de los trabajadores.

1. Todos los trabajadores y trabajadoras fijos a tiempo parcial deberán ser llamados cada vez que vayan a llevarse a cabo las actividades para las que fueron contratados. El llamamiento deberá realizarse por orden de antigüedad dentro de cada departamento y categoría.

2. El llamamiento se hará, en todo caso, de forma expresa conforme a las siguientes reglas:

2.1 La antelación mínima será de siete días naturales sobre la fecha de inicio de la actividad del empleado o empleada, si bien en atención al volumen de la actividad de la empresa dispone de un margen de hasta 30 días naturales desde la fecha habitual de incorporación del trabajador o trabajadora.

2.2 No obstante lo anterior, la empresa puede retrasar el llamamiento hasta más allá de 30 días establecidos en el apartado 2.1, siempre que lo comunique por escrito al trabajador o trabajadora antes de que transcurran los 30 días desde la fecha habitual de llamamiento y con indicación expresa de la fecha concreta en que se producirá la reincorporación al trabajo.

3. El llamamiento se presumirá como no efectuado si se da alguna de las siguientes circunstancias:

3.1 Una vez transcurridos los plazos a que se refieren los apartados 2.1 y 2.2, sin cumplir las formalidades a que los mismos se refieren.

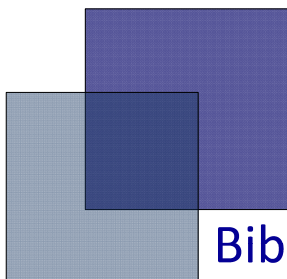
3.2 Cuando llegada la fecha prevista para incorporación en la comunicación de la empresa, la misma no se produjera por causa imputable a ella. 3.3 Cuando el trabajador o trabajadora al que corresponde el llamamiento se viera precedido en la contratación por otro de menor antigüedad en su departamento y categoría. 3.4 Cuando no se cumplan los requisitos establecidos para los casos de reducción del período garantizado.

4. La presunción de no llamamiento regulada en el apartado 3 precedente supone que el trabajador o trabajadora podrá reclamar en procedimiento por despido ante la jurisdicción laboral. IV. Prioridad de permanencia en el centro.-Los trabajadores y trabajadoras fijos discontinuos tendrán prioridad de incorporación a su trabajo sobre cualquier nueva contratación, de forma que no podrán celebrarse contratos de duración determinada mientras existan trabajadores y trabajadoras fijos discontinuos que no hayan sido llamados.

Al objeto de hacer efectiva esta prioridad, en los supuestos en que fuesen precisas de forma simultánea y coincidente en el tiempo, la presencia de fijos discontinuos y nuevas incorporaciones de trabajadores y trabajadoras con contrato a tiempo determinado o temporales, la duración del contrato de éstos no podrá superar en el tiempo el período de



ocupación garantizada de los fijos discontinuos. Del mismo modo, los trabajadores y trabajadoras fijos discontinuos, tendrán prioridad para incorporarse al trabajo, si ello fuera necesario, sobre nuevas contrataciones. Fuera del período de llamamiento inicialmente previsto, se podrán efectuar nuevos llamamientos, manteniendo su condición de fijo discontinuo, sin que sea preceptiva la utilización de modalidad contractual alguna y distinta de la inicialmente prevista de fijo discontinuo. En el caso de que ya se haya realizado el llamamiento de los trabajadores fijos-discontinuos estos tendrán prioridad frente a las contrataciones temporales fuera de su período garantizado siempre que el puesto a cubrir sea el mismo que venía desempeñando el fijo-discontinuo. V. Información a la representación sindical de los trabajadores.-En cada establecimiento se trasladará a la representación sindical de los trabajadores y trabajadoras, copia del llamamiento remitido a la oficina de empleo y de las demás circunstancias afectantes a dicho llamamiento, así como del reconocimiento de la condición de fijo a tiempo parcial por variaciones estacionales de la actividad y de los períodos de ocupación garantizada a cada uno de ellos. VI. Efectos del finiquito por finalización del período de ocupación garantizado.-El finiquito tendrá efectos liberatorios exclusivamente en lo que respecta a las cantidades percibidas, salvo que el contrato de trabajo se hubiere extinguido por aplicación de lo legalmente establecido sobre extinción de la relación laboral. VII. Arbitraje.-Las cuestiones que se susciten sobre aplicación o interpretación del presente anexo se resolverán por el órgano establecido en el artículo 71 del vigente Convenio Colectivo

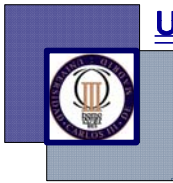


Plan de Viabilidad del Parador de Turismo de Muxía

Bibliografía

Bibliografía General:

- “Gestión de Hoteles.” 1ª Edición - Ed: Vértice, 2008
- “Dirección de Marketing” 12ª Edición –Philip Kotler/ Kevin Lane. – Ed: Prentice Hall España.
- “Recepción Hotelera y Atención al cliente” 1ª Edición - Antonio Navarro Ureña, 2009 – Ed: Paraninfo.
- “Principles of Hotel front Office Operations” 2ª Edición – Sue Barker/ Jeremy Huyton / Pam Bradley, 2000 – Ed: Cengage Learning EMEA.
- “Manual de Recepción Hotelera: Principios y técnicas” – E. Corral Mesías, 2006 – Ed: Septen Ediciones.
- “Manual para Regidura de Pisos” 1ª Edición – Antonio Navarro Ureña, 2006 – Ed: Paraninfo.
- “Procesos de Cocina” 2ª Edición – Hermann Grüner, Reinhold Metz y Alfredo Gil Martínez, 1999 – Ed: Akal.
- “Dirección de Operaciones en Alojamiento y Restauración” – Fernando Muñoz Oñate, 2003 – Ed: Universitas Internacional.
- “Dirección Hotelera en Operaciones y Procesos” – Lydia González, 2002 – Ed: Síntesis.
- “Gestión de hoteles: Una nueva visión” – Jesús Felipe Gallego, 2002 – Ed: Paraninfo.
- “Diseños de Espacio para Gastronomía” 1ª Edición – Marcela Leikis, 2007 – Ed: Nabuko.
- “Plan de Acción Turismo 2010-2013 Galicia” – Xunta de Galicia, Concellería de Cultura e Turismo.
- “Balance del Turismo: Año 2009” – Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Instituto de estudios turísticos, 2010.
- “IV Acuerdo Laboral Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería” 2010 Ed: Stics Instersindical Valenciana.
- “Manual de buenas prácticas en hostelería” 2010 Ed: Federación Española de Hostelería.
- “Decisiones óptimas de inversión y financiación en la Empresa” 1996 – Andrés S. Suarez – Ed: Pirámide.



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía
Bibliografía.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

- “Cómo crear una empresa” – Santiago Herrero Sauzo, 2002 – Ed: Pirámides
- “Gestión energética en Hoteles” – Juan Núñez-Cacho del Águila, 2005 – Ed: Comunidad de Madrid. Enlace Web al libro: [Aquí](#).

Bibliografía Paradores:

- “Memoria anual Paradores 2009”, 2010 – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Memoria anual Paradores 2008”, 2009 – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Memoria anual Paradores 2007”, 2008 – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Memoria anual Paradores 2006”, 2007 – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles” – Ed: Paradores de Turismo de España S.A. y Real Patronato sobre Discapacidad.
- “Código ético de Paradores de Turismo” – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Convenio colectivo Paradores de Turismo” BOE. Número 291, del 3 de diciembre de 2008.
- “Plan estratégico Paradores de Turismo. 2009-2012” – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- “Proceso de Licitación Paradores de Turismo” – Ed: Paradores de Turismo de España S.A.
- Diversas licitaciones y procesos de licitación. Enlace Web: [Aquí](#).

Bibliografía Universidad Carlos III de Madrid:

- “Plan de Viabilidad de empresa ejecutora de estudios, proyectos y obra eficiencia energética (Geotermia)” Proyecto Fin de Carrera. – Germán Linares, 2010.
- “Apuntes de Organización del Trabajo” 5º Curso de Ingeniería Industrial – Profesores: Jorge Carbonell y Mercedes Grijalvo.
- “Apuntes de Dirección Comercial” 5º Curso de Ingeniería Industrial –



Universidad Carlos III de Madrid.

Plan de Viabilidad del Parador de turismo de Muxía
Bibliografía.

Jesús Carlos Ortega Gutiérrez

- “Apuntes de Administración y Dirección de Empresas” 3er Curso de Ingeniería Industrial – Profesora: Alicia Durán
- “Apuntes de Gestión de Recursos Humanos” 4º Curso de la Licenciatura de Administración y Dirección de Empresas – Profesor: Carlos Hernández.
- “Apuntes de Creatividad, innovación y espíritu empresarial” Curso de Humanidades. Profesora: Marta García Mandaloniz

Páginas Webs⁴⁴:

- Paradores de Turismo de España: www.parador.es
- Galicia, la guía turística: www.galinor.es
- Wikipedia: <http://es.wikipedia.org>
- Turismo en La Costa da Morte: www.turismocostadamorte.com
- Ayuntamiento de Muxía: www.concellomuxia.com
- Guía de Estudio de Mercado: www.negociosgt.com
- Datos del sector Turístico: www.turismoencifras.info
- Instituto Gallego de Estadística: www.ige.eu
- Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es
- Boletín Oficial del Estado: www.boe.es
- Plan de Marketing: www.marketing-xxi.com
- Información para emprender una empresa: www.emprendedor.com
- Leyes Autonómicas de Establecimientos Hoteleros: www.feaav.org/common/mt/compendio/hoteles.shtm
- Secretaria General de Turismo de Galicia: <http://sxturismo.net/ga/sxturismo/index.php?mod=map>
- Turespaña: www.toursapain.es
- Agencia Tributaria: www.aeat.es
- Información sobre hoteles: www.booking.com

⁴⁴ **Nota del Autor:** A lo largo del proyecto he consultado numerosas páginas webs para su elaboración, en esta sección únicamente resaltaré las más importantes. También señalar que a lo largo del proyecto se han incluido hipervínculos a diversas páginas webs, y es posible que parte de dichos enlaces no se reflejen en la bibliografía de este PFC.